

地域における良かったこと調査報告書

沖縄県、岡山市における良かったこと調査結果を中心に

公益財団法人共用品推進機構
令和3年3月

● ● ●

目次

1. 地域における良かったこと調査概要	3
1.1 はじめに.....	3
1.2 調査協力団体並びに回答数.....	3
2. 沖縄県における良かったこと調査	4
2.1 全体の回答数	4
2.2 性別	4
2.3 年代別	4
2.4 居住地	5
2.5 主な障害及び疾病別	5
2.6 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等.....	7
2.7 良かったことモノやコト（自由回答）	8
2.7.1 交通機関（モノ）31件.....	9
2.7.2 交通機関（コト）27件.....	11
2.7.3 飲食店（モノ）12件	13
2.7.4 飲食店（コト）31件	14
2.7.5 スーパーやコンビニエンスストア（モノ）16件.....	16
2.7.6 スーパーやコンビニエンスストア（コト）37件.....	18
2.7.7 商店街やショッピングモール（モノ）7件.....	21
2.7.8 商店街やショッピングモール（コト）13件.....	22
2.7.9 郵便局や銀行（モノ）13件	23
2.7.10 郵便局や銀行（コト）21件	24
2.7.11 沖縄県（内）の施設（公民館や図書館など）（モノ）12件.....	26
2.7.12 沖縄県（内）の施設（公民館や図書館など）（コト）15件.....	27
2.7.13 沖縄県内でのモノ 6件.....	28
2.7.14 沖縄県内でのコト 15件.....	29
3. 岡山市における良かったこと調査	31
3.1 全体の回答数	31
3.2 性別	31
3.3 年代別	31
3.4 居住地	32
3.5 主な障害及び疾病別	32
3.6 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等.....	33
3.7 良かったことモノやコト（自由回答）	35
3.7.1 交通機関（モノ）30件.....	36



3.7.2	交通機関（コト）47件.....	38
3.7.3	飲食店（モノ）25件.....	42
3.7.4	飲食店（コト）40件.....	44
3.7.5	スーパーやコンビニエンスストア（モノ）12件.....	47
3.7.6	スーパーやコンビニエンスストア等（コト）47件.....	48
3.7.7	商店街（モノ）2件.....	52
3.7.8	商店街（コト）19件.....	52
3.7.9	郵便局や銀行（モノ）18件.....	54
3.7.10	郵便局や銀行（コト）31件.....	55
3.7.11	岡山市（内）の施設（公民館や図書館など）（モノ）22件.....	57
3.7.12	岡山市（内）の施設（公民館や図書館など）（コト）29件.....	59
3.7.13	岡山市内でのモノ 19件.....	61
3.7.14	岡山市内でのコト 28件.....	63
4.	今後の課題	66
5.	アンケート調査票（参考）	67
	本件についての問い合わせ先.....	68

1. 地域における良かったこと調査概要

1.1 はじめに

これまでの良かったこと調査「国内地域編」は、首都圏を中心としたものであった。調査の成果は、各自治体が新たな施策を立案する時や、地域の良さを生かす事業に役立てられている。良かったこと調査については、数年前より「各地方での実施も必要」という意見が挙がっており、今回、回答者の確保が可能で実績のある沖縄県、岡山市の団体に調査協力を依頼し実施した。

今回の調査は、沖縄県、岡山市を比較分析するものではなく、それぞれの地域の良かったことから、誰もがどの地域に住んでも「この街に住んで良かった」と思えるような取り組みの一助となることを目指すことを目的とした。

共用品推進機構が実施する良かったこと調査は、全国レベル（国、あるいは全国組織の障害者・高齢者団体、協力団体《NPO 法人など》と行う）、地方自治体レベル（地方自治体、あるいは地域の障害者・高齢者団体や協力団体《NPO 法人など》と行う）、個人レベル（調査の内容に応じて、特性に応じて個別に行う）で行っている。

実施する項目は、主に日本全国、国内の地域、海外に対して、それぞれのテーマ（内容）に合わせて、必要なモノ、サービス、コトの良かったことを明らかにする。今回の調査は地方自治体規模で行う「国内地域編、モノ（サービス含む）・コトの良かったこと調査（②A,B,C 調査）」で、それぞれの地域の良かったことを把握するために実施した。

これまでに実施してきた良かったこと調査の主な分類は表 1 のとおりである。

表 1：良かったこと調査の主な分類

項目	A.モノ	B.サービス	C.コト
①日本全国編	旅行, コンビニエンスストア, 医療機関, 家電製品・家事の道具, パッケージ, 公共トイレ	旅行, コンビニエンスストア, 医療機関, 家電製品・家事の道具, パッケージ, 公共トイレ	旅行, コンビニエンスストア, 医療機関, 家電製品・家事の道具, パッケージ, 公共トイレ
②国内地域編	杉並区, 千代田区, 練馬区, 沖縄県, 岡山市	杉並区, 千代田区, 練馬区, 沖縄県, 岡山市	杉並区, 千代田区, 練馬区, 沖縄県, 岡山市
③海外編	旅行	旅行	旅行

1.2 調査協力団体並びに回答数

沖縄県においては、特定非営利活動法人バリアフリーネットワーク会議（沖縄県沖縄市）から沖縄県、沖縄県内の障害者団体及び関連団体の 13 団体の協力をいただきアンケート調査を実施した。全回答者数は 71 名であった。

岡山市においては、NPO 法人まちづくり推進機構岡山（岡山県岡山市）から岡山市及び岡山市内の障害者団体の 8 団体に協力をいただきアンケート調査を実施した。全回答者数は 83 名であった。

2. 沖縄県における良かったこと調査

2.1 全体の回答数

アンケートの回答者数 71 名であった。

2.2 性別

性別の内訳は、女性 33 名(47%)、男性 34 名(48%)、無回答 3 名(4%)、その他 1 名(1%)であった。

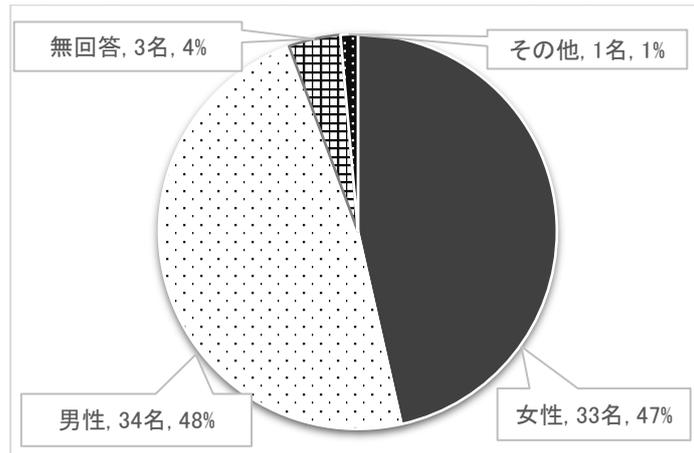


図 1.性別（単一回答） n=71

2.3 年代別

年代別の内訳は、10代 5 名(7%)、20代 6 名(9%)、30代 9 名(13%)、40代 8 名(11%)、50代 18 名(25%)、60代 15 名(21%)、70代 5 名(7%)、無回答 5 名(7%)であった。このうち 10 代の子供について回答した保護者等の年代内訳は 20代 1 名、30代 1 名、40代 1 名、50代 2 名であった。

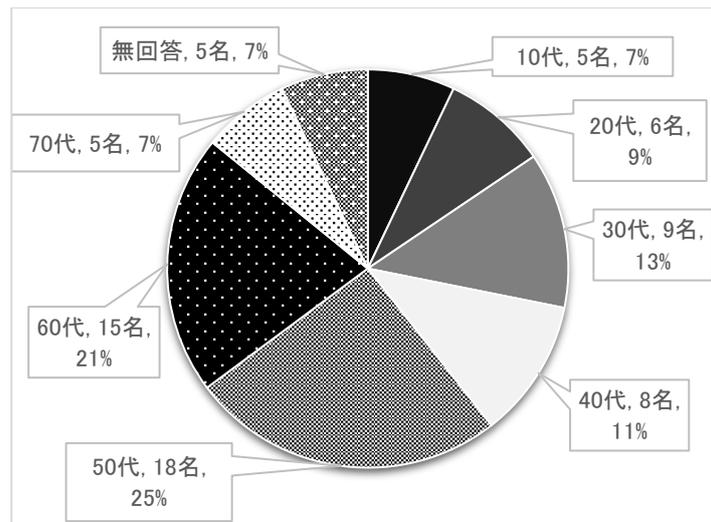


図 2.年代別（単一回答） n=71

2.4 居住地

居住地の内訳は、沖縄市 24 名、那覇市 21 名、宜野湾市 6 名、八重瀬町 5 名、うるま市 3 名、南風原町 2 名、糸満市 2 名、中城村 1 名、読谷村 1 名、西原町 1 名、浦添市 1 名、無回答 4 名であった。

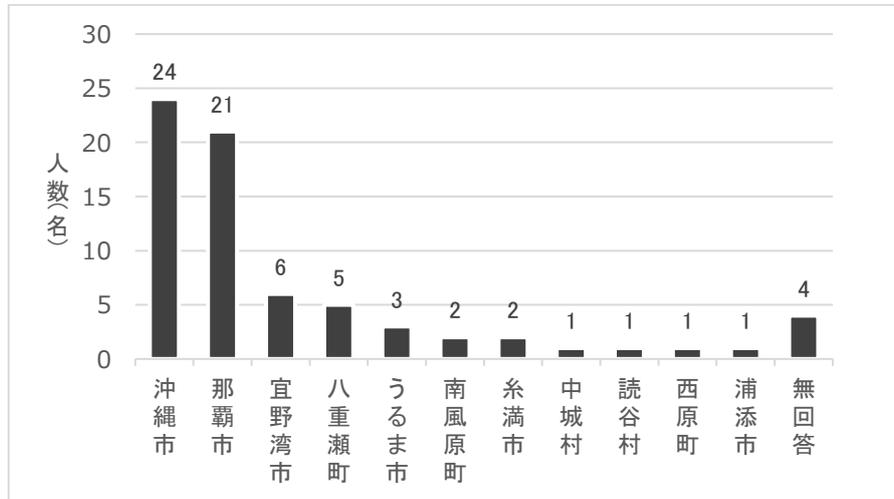


図 3.居住地 (単一回答) n=71

2.5 主な障害及び疾病別

主な障害及び疾病別は以下のとおりである。

- ①全盲 7 名
- ②弱視 7 名
- ③ろう 1 名
- ④上肢障害 2 名：うち「下肢障害 (1 名)」
- ⑤下肢障害 9 名：うち「上下肢障害 (1 名)」、「知的障害 (1 名)」、「手足の麻痺 (1 名)」、「平衡機能障害 (1 名)」、「生活習慣病 (1 名)」、「脊髄損傷 (1 名)」
- ⑥上下肢障害 11 名：うち「モヤモヤ病 (1 名)」、「てんかん (1 名)」、「精神障害 (2 名)」、「脳性マヒ (1 名)」
- ⑦難病(リウマチ)1 名：うち「心臓 (1 名)」
- ⑧知的障害 6 名：うち「乾癬・外反扁平足・慢性鼻炎 (1 名)」、「言語障害・発達障害 (1 名)」、「てんかん (2 名)」
- ⑨発達障害 4 名：うち「自閉症 (1 名)」
- ⑩精神障害 2 名
- ⑪小児麻痺 2 名
- ⑫脳性麻痺 1 名
- ⑬全身性強皮症 1 名
- ⑭主な障害及び疾病が二つ以上 10 名 (主な障害及び疾病の内訳：「発達障害・精神障害 (1 名)」、「上下肢障害・言語障害・脳性マヒ (1 名)」、「腎臓・低形成腎 (1 名)」、「脳内出血、右片マヒ (1 名)」、「上下肢障害・難病(リウマチ)・脳出血 (1 名)」、「内部障害・心臓機能障害 (1 名)」、「上肢障害・上下肢障害 (1 名)」、「弱視・上下肢障害 (1 名)」、「精神障害、アルコール依存症 (1 名)」、「難聴・中途失聴・知的障害 (1 名)」
- ⑮その他 1 名 (項目選択有、記載無)
- ⑯無回答 6 名

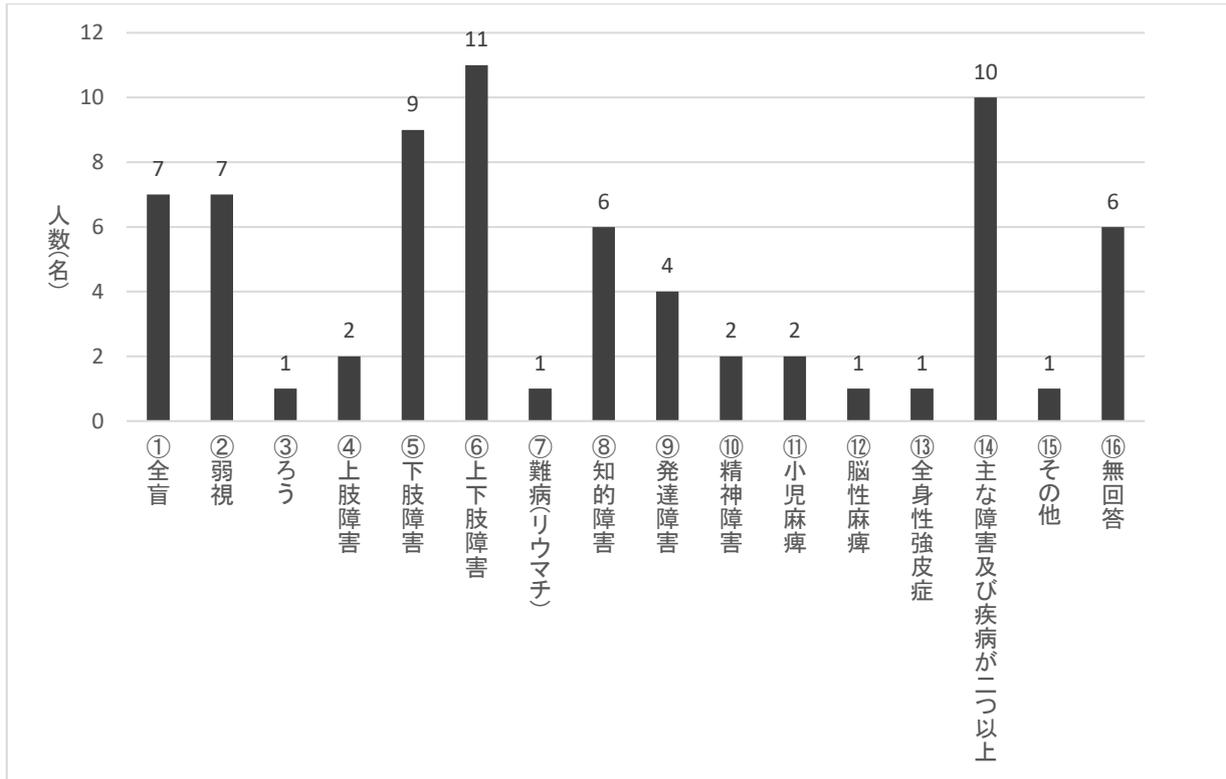


図 4.主な障害及び疾病別 (単一回答) n=71

2.6 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等

使用している補助具、福祉用具、手話通訳等の内訳は以下のとおりである。

「車椅子（16名）」の内訳は、車椅子8名、電動車椅子7名、手動車椅子1名であった。「杖（12名）」の内訳は、杖9名、歩行補助杖、歩行杖、T字杖がそれぞれ1名であった。また、「白杖（10名）」、「下肢障害補助具（4名）」、「補装具(足、その他）（2名）」、「下肢装具（2名）」であった。

「その他（18名）」の内訳は、それぞれ1名で、「福祉用具」、「点字板」、「点字ディスプレイ」、「触読用時計」、「手話通訳等」、「介護ヘルパー（料理など）」、「ガイドヘルパー」、「補助具」、「ペースメーカー」、「パソコン（音声）」、「スリング（左手）」、「シャワーチェア」、「アイフォン」、「PCマウス」、「（音声式）体重計」、「（音声式）体温計」、「ロフト」、「ウォーカー」であった。¹

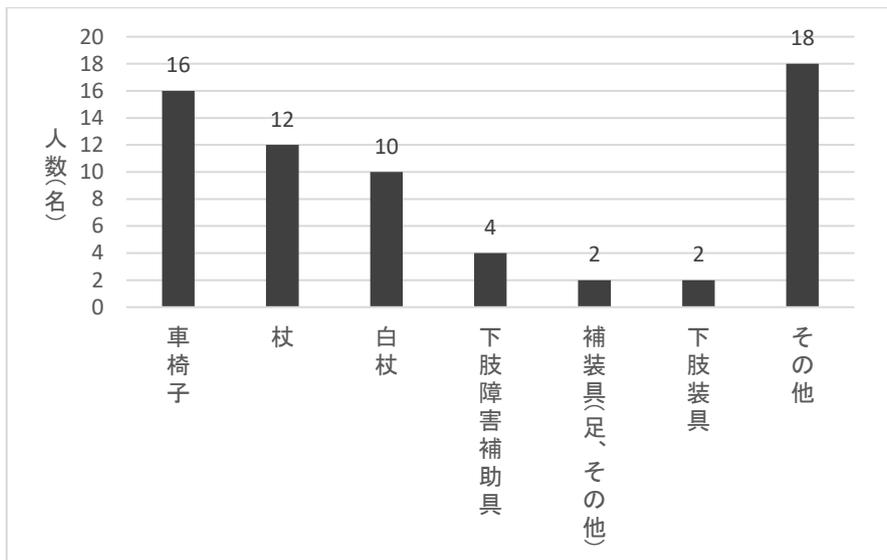


図 5.使用している補助具、福祉用具、手話通訳等（複数回答） n=41

¹ 回答者が記入した通りの名称を含む。

2.7 良かったことモノやコト（自由回答）

沖縄県における良かったこと調査の回答総数は 256 件であった。回答については対象ごとに分類し、それぞれの項目に記載した。

表 2. 沖縄県における良かったこと調査の回答項目別

番号	項目別	件数
1	交通機関（モノ）	31
2	交通機関（コト）	27
3	飲食店（モノ）	12
4	飲食店（コト）	31
5	スーパーやコンビニエンスストア（モノ）	16
6	スーパーやコンビニエンスストア（コト）	37
7	商店街やショッピングモール（モノ）	7
8	商店街やショッピングモール（コト）	13
9	郵便局や銀行（モノ）	13
10	郵便局や銀行（コト）	21
11	沖縄県（内）の施設（公民館や図書館など）（モノ）	12
12	沖縄県（内）の施設（公民館や図書館など）（コト）	15
13	沖縄県内でのモノ	6
14	沖縄県内でのコト	15
	計	256

可能な限り回答者の表現を生かすため、回答の言語表現（記述）は最小限の誤字脱字の修正にとどめた。（2.7.1 から 2.7.14 まで）年代欄のカッコ（）は調査対象の子供の年代を示す。

2.7.1 交通機関（モノ）31件

2.7.1.1 バス（19件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ノンステップバスで乗りやすい。	全盲	50代	女性
2	ノンステップバスが使いやすくなった。	全盲	50代	男性
3	ノンステップバスがとても乗りやすい。	上肢障害	40代	女性
4	コミュニティバスがエリアを広げて家の近くまで来るようになった。車椅子を使用している私としては、行動範囲がひろがった。予約しないで利用できたら幸せです。	下肢障害	60代	男性
5	ノンステップバスが増えてきたため利用しやすくなった。	上下肢障害	20代	男性
6	ノンステップバスがとても乗りやすい。	上下肢障害	30代	女性
7	バス停の時刻表がみやすい。	上下肢障害	50代	女性
8	バス貸専用のオキカ（OKICA）の使用が便利になった。	上下肢障害	50代	女性
9	バス停で乗車するときに、ノンステップはとても助かる。	上下肢障害	50代	女性
10	ノンステップバスが増えた。	上下肢障害	60代	男性
11	ノンステップバスのおかげで、車椅子でもバスに乗れて良かった。	精神障害	30代	男性
12	ノンストップバスが増えたのが良かった。	脳性麻痺	30代	男性
13	バスについて、予約しなくても乗車できるようになった。	主な障害及び疾病が二つ以上（弱視、上下肢障害）	30代	男性
14	58号線以外の路線にもノンステップバスが走っているの、気軽な外出時の行き先が増えた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上肢障害、上下肢障害）	20代	男性
15	住んでいる所にノンステップバスが増えた。	主な障害及び疾病が二つ以上（精神障害、アルコール依存症）	40代	男性
16	ノンステップバスが乗りやすい。	主な障害及び疾病が二つ以上（脳内出血、右片マヒ）	70代	男性
17	バスのノンステップバスは、数が増えていて良い。	無回答	30代	女性
18	バスの運転手が行き先を覚えているので楽。	無回答	無回答	無回答

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
19	乗っている人が、車椅子の固定の仕方を見て、車椅子でもバスに乗れるんだと感ずることが出来る。	無回答	無回答	無回答

2.7.1.2 モルルール (3件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	モルルールで駅を出るまで段差がないので移動しやすい。	精神障害	50代	女性
2	モルルール ホームに段差がなく移動しやすい。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50代	女性
3	モルルールは定時運行なので利用しやすい。	主な障害及び疾病が二つ以上（脳内出血、右片マヒ）	70代	男性

2.7.1.3 タクシー (4件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	タクシーの乗車口（スライド式）が大きく、乗りやすい。	全盲	60代	女性
2	タクシーに乗りやすい。安い。	知的障害	50代	男性
3	個人タクシーでも割引きが出来た事。	主な障害及び疾病が二つ以上（精神障害、アルコール依存症）	40代	男性
4	タクシーがアプリで呼べる（聴覚・発話に困難な方に便利）。	無回答	30代	女性

2.7.1.4 交通機関全般 (5件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	オキカカード（OKICA）で便利になっている。	全盲	50代	女性
2	音の出る信号機が増えてきて助かっている。	全盲	50代	男性
3	沖縄イコール観光地と言う事で、色々な所にスロープ、多目的トイレが大きかったり広かったりと、きれいに設備されてきて助かります。	下肢障害	50代 (10代)	女性
4	運賃が安くなった事。	上下肢障害	50代	女性
5	障害者割引がある事。	無回答	無回答	無回答

2.7.2 交通機関（コト）27件

2.7.2.1 バス運転手（11件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	毎週バスに乗るんですが、弱視でバスの番号が見えなくて通るバス1台1台にとまってもらって番号を聞いていましたが、今では運転手さんが私のことを覚えてくれて、バスの番号を放送してとまってくれるようになりました。	弱視	10代	女性
2	バスの運転手さんが「どこどこ席が空いてますよ。」と声かけてくれて助かる。	弱視	50代	男性
3	バス会社にもよるが、バス停で待っていても、「乗りますか？」と声掛けしてくれたり、ノンステップバスに乗って外への外出ができるので良いと思う。	上下肢障害	40代	女性
4	バスの運転手の対応が良い。	上下肢障害	60代	男性
5	琉球バス 小湾から与儀十字路までのった時、運転手がせきをゆずってくれませんかと放送して言ってくれたうれしかった。乗客の人がせきをゆずってくれた。	上下肢障害	60代	女性
6	バスを利用した時に、療育手帳を忘れたが、運転手に説明をしたら、理解し手帳なしでも割引してくれた。	発達障害	10代	男性
7	バスの方々がとてもしんせつ。	発達障害	20代 (10代)	女性
8	バスについて、運転手さんにちよくちよく乗車することで顔を覚えてもらった。	主な障害及び疾病が二つ以上（弱視、上下肢障害）	30代	男性
9	バスからおりる時に運転手さんが「バスの料金は障がい者割引でいいですよ」と話してくれたことが良かったことです。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害、脳性マヒ）	50代	男性
10	バスを乗り降りする際、停車位置に気をつけてくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50代	女性
11	バスの運転手が笑顔で乗車の対応してくれた。	脳性麻痺	30代	男性

2.7.2.2 タクシー運転手（9件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	タクシーの運転手さんがアパートの階段を登り終わるまで見てくれている。	弱視	50代	女性
2	（タクシーの運転手さんが）スーパーで買い物をする時荷物をもってくれる。	弱視	50代	女性
3	タクシー運転手の対応が良かった。	上肢障害	40代	男性
4	介護タクシー以外（普通のタクシー）のトランクに車椅子を乗せてくれた事。	上下肢障害	20代	男性
5	タクシーをよく利用するが、ドライバーが2Fの自宅まで荷物を持ってあがってくれる。嫌な顔もせずいつもたすかっている。	上下肢障害	50代	男性
6	タクシーがとてもしんせつ。	発達障害	20代 (10代)	女性
7	タクシーの後部座席に荷物を忘れた際に、運転手が気付いて、荷物を届けてくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50代	女性
8	最近タクシーの運転手の声かけ等が良くなった。近距離でもにこやかに乗せてくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（内部障がい、心臓機能障がい）	60代	その他
9	タクシー 運転手さんの対応がいい。	主な障害及び疾病が二つ以上（脳内出血、右片マヒ）	70代	男性

2.7.2.3 交通機関全般（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	他の人が居たけど、降り終るまでまっていてくれた。急がしたりせずまっていてくれた事が嬉しかった。	下肢障害	40代	男性
2	運転手が手伝ってくれるからいいです。	上下肢障害	20代	女性
3	出会う人、みんながあいさつをしてくれてコミュニケーションができる事。	発達障害	20代 (10代)	女性
4	沢山乗っているのだから、たまに知り合いに会う。	無回答	無回答	無回答

2.7.2.4 ヘルパー（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ヘルパー利用により、交通の不便な場所にいるが外出が出来る事。	全盲	50代	女性
2	視覚障がいにとってヘルパーがいる事が大変、心強く、助かっています。ヘルパーのいない生活は考えられません。	弱視	60代	男性

2.7.2.5 モノレール駅員（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	モノレールを利用する際に駅員が誘導してくれた。	弱視	60代	男性

2.7.3 飲食店（モノ）12件

2.7.3.1 タブレット端末（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	回転ずしで、取りはずしのできるタブレット（メニュー）があつて便利だった。	精神障害	30代	男性

2.7.3.2 テーブル・椅子（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	最近はイスのお店が増えたので嬉しい。	全盲	60代	女性
2	回転寿司等、車椅子用のテーブルが用意されていてうれしいです。	下肢障害	50代 (10代)	女性

2.7.3.3 荷物入れ（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	飲食店でのテーブルの横に荷物入れがあるのは助かる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50代	女性

2.7.3.4 呼び鈴・呼び出しボタン（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	カフェなどでの呼び鈴。大手飲食店では呼び出しボタン。	知的障害	10代	男性

2.7.3.5 Wi-Fi (1件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	最近 PC で作業が増えてます。出かけでも途中で近くに Wi-Fi、コンセント付きのカフェがあって、便利だし、集中がすごいのと、自分に自分で自分にあった。自宅では家事的とかなど、集中出来ず時間がかかりました。	ろう	60代	女性

2.7.3.6 設備全般 (6件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	バリアフリーのファミリーレストランが利用しやすい。	全盲	60代	女性
2	車がとめやすいところは便利（身障者用の広くスペースがとられている所がもっとあればいいな）。	下肢障害	60代	男性
3	最近、飲食店でも車椅子用トイレや、入口にスロープでき、車椅子でも利用出来るようになった。外食が楽しくなった。	下肢障害	60代	男性
4	車椅子用スペースが用意されている店ぽがあること。	上下肢障害	20代	男性
5	出入口に段差のないお店が増えたので、安心して外食できる機会も増えた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上肢障害、上下肢障害）	20代	男性
6	トイレのバリアフリートイレに「誰でも使って下さい」と書かれてあるお店があり、トイレ混雑が解消されていた。高齢者や子連れの方にとっても、入りやすそうに感じた。	無回答	30代	女性

2.7.4 飲食店(コト) 31件

2.7.4.1 店員 (29件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	居酒屋で視覚障害者同士で入店しても人数分を店員さんが取分けて料理を出してくれた。	全盲	50代	男性
2	トイレの案内も慣れない手引きながらも、積極的に声をかけ、誘導してくれた。	全盲	50代	男性
3	点字メニューのない店でも気軽にメニューを読んでもらった。	全盲	50代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
4	いつも行く店で店員さんの対応がとてもよい。	全盲	50代	男性
5	ステーキハウスでの事、気をつかってくれて、鉄ぱんではなく、お皿に入れて持って来てくれました。(ヤケドしないよう)	全盲	50代	女性
6	店の人がお皿の内容を教えてくれる。	全盲	60代	男性
7	注文にこころよく応じてくれる。	弱視	60代	男性
8	居酒屋での店員の会話が良かった。	上肢障害	40代	男性
9	飲食店で従業員の方がイスをどけてくれる時。	下肢障害	30代	女性
10	席の移動の際は必ずロスト(ストロ?)をもつて一緒にうごいてくれた。	下肢障害	40代	男性
11	バイキングでも重い物は席まで運んでもらえた。	下肢障害	50代	女性
12	Tel すれば席をあけてくれる(すわりやすいところに)。	下肢障害	60代	男性
13	トイレの近くの席を案内してくれる。	上下肢障害	20代	男性
14	段差や階段で一緒に手伝ってくれる時もある。	上下肢障害	20代	男性
15	飲食店など、フリードリンクの近くやトイレ付近まで、案内してくれて、配慮があり、助かっている。	上下肢障害	40代	女性
16	馴染みの店だがたずねる時はあらかじめ電話をし着いたら入口の段差を介助してくれ助かる。	上下肢障害	50代	男性
17	出入りしやすい場所にあんないしてくれる。	上下肢障害	70代	女性
18	子どものことをよくみてくれていて、言う前に子供用の皿やスプーンなどをもってきてくれる。	発達障害	20代 (10代)	女性
19	ベビーカーをもっていても、中に入れるようにテーブルのところのドアをあけてベビーカーが入るようにしてくれる。	発達障害	20代 (10代)	女性
20	メニューがわからないときに店の人にきいたらおしえてくれることがいい。	主な障害及び疾病が二つ以上(腎臓、低形成腎)	20代	女性
21	行きつけのお店で、自分達を障害者ではなく、普通のお客として接してくれたこと。	主な障害及び疾病が二つ以上(弱視、上下肢障害)	30代	男性
22	僕はフォークしか使えないので、店員さんに「フォークをお願いします」と言ったら、すぐ対応してくれて良かったです。	主な障害及び疾病が二つ以上(上下肢障害、言語障害、脳性マヒ)	50代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
23	満席の時でも座りやすい席を確保して誘導してくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50代	女性
24	セルフの飲食店だったが、席まで持って来てくれた。気づかいが嬉しかった。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50代	女性
25	おそば屋さんに入ったら、すぐに荷物入用のカゴを持って来てもらって気持ち良かった。	主な障害及び疾病が二つ以上（内部障がい、心臓機能障がい）	60代	その他
26	店員が声を掛けてくれた事がうれしかった。	小児麻痺	70代	男性
27	車椅子の方に対して、イスをさっと動かしてくれたり、対応が早い良い。	無回答	30代	女性
28	車椅子によるが、段差があっても、上げてもらえたりする。	無回答	無回答	無回答
29	最近、介助者ではなく、当事者本人に直接聞いてくれるお店が増えてきている。	無回答	無回答	無回答

2.7.4.2 店員・お客（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	お店の店員だけでなく、他のお客さんもやさしく接してくれた。	脳性麻痺	30代	男性

2.7.4.3 飲食店全般（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ごはんがおいしかった。	知的障害	50代	女性

2.7.5 スーパーやコンビニエンスストア（モノ）16件

2.7.5.1 インターホン（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	マックスバリュは、車椅子の人や助けが必要な人用に、店員呼びインターフォンなどあってすごいいいと思いました。	下肢障害	50代 (10代)	女性
2	スーパーの入り口に「介添え等をご希望のお客様その他お困りのお客様はインターホンで係	知的障害	10代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	員をお呼び下さい。」とインターホンがあった事。			

2.7.5.2 コーヒー種類、設備等（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	良かったものはファミリーマートが、コーヒーが自分で入れているのがよい。（店員とコミュニケーションないから、楽です。あとは支払うだけ。）	ろう	60代	女性
2	ローソンのコーヒーが美味しい。	無回答	無回答	無回答

2.7.5.3 時間配慮、サービス等（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	コロナ禍状況である店では、高齢者や身体障がい者の買物が優先にできる時間帯を設けていた。配慮してくれた。	下肢障害	50代	女性
2	スーパー系の宅配が増えてきたコト。	知的障害	10代	男性

2.7.5.4 自動ドア（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	車椅子を利用するようになって、自動ドアの便利さが分かった。	精神障害	30代	男性

2.7.5.5 商品種類（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	弁当買うのが楽しかった。（種類が多い。）	知的障害	50代	女性

2.7.5.6 スーパー・コンビニ設備全般（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	スーパーのカートに杖のさしこみが有りとても便利。	上下肢障害	60代	男性

2.7.5.7 店内配置、空間（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	店内が広く、歩きやすい。（ヘルパーと利用）	全盲	60代	女性
2	車椅子で買物がしやすいように、通路が広く便利。	下肢障害	50代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
3	店によっては商品棚が低くなっていたりくふうがされている店ぼがあること。	上下肢障害	20代	男性
4	バリアフリーでスイスイ行けた事。	小児麻痺	70代	男性

2.7.5.8 トイレ設備（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	サンエーのトイレの使用時は、とても使いやすい。段差がない事。	上下肢障害	30代	女性
2	コンビニのトイレがある事で、急なトイレも利用できる。	発達障害	30代 (10代)	女性
3	スペースの広いトイレがあるコンビニがあった。	脳性麻痺	30代	男性

2.7.6 スーパーやコンビニエンスストア（コト）37件

2.7.6.1 コンビニ店員（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	コンビニでの店員がやさしく対応してくれた よくするから。	上肢障害	40代	男性
2	コンビニで支払いをする時、子供にはなしかけて、あばれないようにレジ以外の店員さんがしてくれる。	発達障害	20代 (10代)	女性
3	コンビニで子供がレジで、ばいちゃと手を出した際、変な顔せず笑顔で対応してくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（発達障害、精神障害）	40代 (10代)	女性
4	どこのコンビニに行っても自分の買いたい物を店員さんに聞いたら売り場までつれて行ってくれる	全身性強皮症	60代	男性

2.7.6.2 スーパー店員（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	スーパーで、つり銭をサイフに入れてもらった。	上肢障害	40代	女性
2	スーパー等でたまに「大丈夫」ですかと従業員さんに声をかけられた時。	下肢障害	30代	女性
3	スーパー等で店員さんが高い所の物を取りますかと声をかけて対応してくれる	上下肢障害	70代	女性
4	スーパーで唾を出したがっていたが、店員がそれに気づきティッシュをくれた。	発達障害	10代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
5	スーパーで買い物をして、自分で商品を袋に入れようとしたら、店員さんが手伝ってくれたことが良かったです。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害、脳性マヒ）	50代	男性
6	どこのスーパーに行っても自分の買いたい物を店員さんに聞いたら売り場までつれて行ってくれる	全身性強皮症	60代	男性
7	障がい者雇用しているスーパーで、当事者が腕章「ハンディがありあす。」をしていて、お客側にとっても、本人をせかしたりすることなくお互いに気持ち良く働けるのかな、と感じた。	無回答	30代	女性

2.7.6.3 スーパー・コンビニ店員全般（18件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	白杖をもって入店すると店員さんがぱっと出てきてなにかお手伝いしましょうかと聞いてくれる。	全盲	50代	男性
2	白杖をもって入店すると店員さんがぱっと出てきてなにかお手伝いしましょうかと聞いてくれる。	全盲	50代	女性
3	杖を持って入店すると、店員さんがすぐにきてくれて対応してくれる。	全盲	50代	男性
4	白杖をもって入店すると店員さんがぱっと出てきてなにかお手伝いしましょうかと聞いてくれる。	全盲	60代	男性
5	白杖をもって入店すると店員さんがぱっと出てきてなにかお手伝いしましょうかと聞いてくれる。	弱視	50代	男性
6	白杖をもってお店に入るとすぐに店員さんが来て何を探しているのか聞いてくれる。	弱視	50代	女性
7	購入したものをタクシーまでこんでくれた。	下肢障害	40代	男性
8	車椅子で買物をしているとき、高いところにある薬品をとってくれたり、その製品の種類等ていねいに説明してくれた。又、車まで荷物をもって運んでくれた。	下肢障害	50代	女性
9	会計の際、カバンからさいふを取りお金を出してくれる。	上下肢障害	20代	男性
10	店員さんが荷物を持ってきて助かりました。	上下肢障害	60代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
11	しよひがわからないときにてんいんさんにきいています。	難病（リウマチ）	40代	女性
12	通れないところを通れるように商品をよけてくれたり、取れない商品を取ってくれたりする。	主な障害及び疾病が二つ以上（弱視、上下肢障害）	30代	男性
13	雨の日や薄暗くなった時など、帰り際に「気をつけて帰って下さい」との声かけがあった。（スタッフより）	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50代	女性
14	マスクが品薄だった時、棚に並んでいないので、声かけすると、その場で断らずに、店長にきちんと確認をして対応してくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50代	女性
15	通路に台車などを置きっぱなしにしないなど、車椅子でも動きやすい様に工夫してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上肢障害、上下肢障害）	20代	男性
16	店員さんが声掛けをしてくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（脳内出血、右片マヒ）	70代	男性
17	支払いをする時にレジの人が待ってくれたり、慌てさせないのが良い。	無回答	30代	女性
18	店員があいさつ、声かけをしてくれることが増えた。	無回答	無回答	無回答

2.7.6.4 スーパー・コンビニ客等全般（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	白杖を持っていると、後ろにいる方が教えてくれた。例えば、レジに並んでいる際に声かけしてくれた。	弱視	60代	男性
2	近隣大型スーパーを利用した時、身障者駐車場で車椅子を出し入れの時、一般のお客さんが声をかけてきて、「何かお手伝いしますか」と言われた。最近よく声をかけられる様になった。又、荷物を運んで欲しいとお願いした時、快くやってもらった。障がいのある方に対する配慮が感じられた。	下肢障害	50代	女性
3	量販店での買物が楽しくなった。人の優しさがいっぱいみえる。困ったことに対して、周囲の人	下肢障害	60代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	が助けてくれる。それをみている自分も何か人の役に立ちたいと思う。			
4	杖を使用しながら歩いていると、よけてくれる人がいるので、良いと思った。	上下肢障害	50代	女性
5	コンビニで買い物の中、カゴの中の商品が、重たくなってきた為床にカゴを置いたところ、学生が「何かお手伝いしましょうか」と声をかけてくれた。	上下肢障害	50代	男性
6	雨に濡れて歩いていたところ、小学5年の男の子が声をかけてくれた。男の子が濡れると思い断ろうと思ったが、勇気を出して声かけしてくれたし、もし断れば、次に手伝いたいと思った人がいた時に、ためらってしまうのでは…と思い「ありがとう」と傘に入れてもらった。時には好意にあまえ、素直になる事もいいな、と思った。男の子に感動した。	上下肢障害	50代	男性
7	介助者がスーパーで買い物をしている間、スーパーの前で待っていたら、色んな人が大丈夫ですか？と声をかけてくれた。	その他	無回答	女性

2.7.6.5 スーパー・コンビニ全般（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	気軽に買物が出来る事が良いと思う。	上下肢障害	50代	女性

2.7.7 商店街やショッピングモール（モノ）7件

2.7.7.1 車椅子の貸出（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ショッピングモールでは、車椅子が貸してもらえるのでとても助かっている。	上下肢障害	40代	女性
2	車椅子の貸し出しで、疲れが軽減された。	上下肢障害	40代	女性
3	僕は少ししか歩けないのでショッピングモールにある車椅子は、とても助かります。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害、脳性マヒ）	50代	男性

2.7.7.2 エレベーターのボタン（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ショッピングモールのエレベーターのボタンが大きかった。	脳性麻痺	30代	男性

2.7.7.3 ソファ（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	大きなショッピングモールが増えてきてウインドショッピングも楽しいけど、歩き疲れた時用のソファやトイレでの休憩ソファなど快適です。	下肢障害	50代 (10代)	女性

2.7.7.4 店内配置、空間（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ひろくていいですよ。	難病（リウマチ）	40代	女性

2.7.7.5 トイレ設備（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	障害者・児用のトイレがある事がよい。	発達障害	30代 (10代)	女性

2.7.8 商店街やショッピングモール（コト）13件

2.7.8.1 店員・客等（12件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	洋服屋さんとか、靴屋の店員、商品の説明をやさしくおしえてくれた。高い商品を安くさせるから。	上肢障害	40代	男性
2	映画館にて、トイレのとびらが内側に引くもので自分の力では外に出る事ができず、知らない人にとびらを押してもらい、助けてもらった。	上肢障害	40代	女性
3	購入したものをタクシーまではこんでくれた。	下肢障害	40代	男性
4	車椅子利用者に、理容室の椅子に移らなくても車椅子のまま対応してくれた。	下肢障害	60代	男性
5	店によっては、わかりやすく、目線を合わせて話してくれる店があること	上下肢障害	20代	男性
6	商品を購入した時、「値札を切って下さい」というと応じてくれたり、服の試着も手伝ってくれる。	上下肢障害	40代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
7	靴を購入し、履いていきたいと言うと、古い靴も処分してくれたり助かった。	上下肢障害	40代	女性
8	箱や値札を処分してくれるため、すぐに使用する事ができる。	上下肢障害	60代	男性
9	親切にどこに何があるか教えてくれたり、困っていると、すぐに話しかけて教えてくれました。	発達障害	20代 (10代)	女性
10	商品を選ぶ時など、一緒に同行してサポートしてくれるお店が多い。	主な障害及び疾病が二つ以上（上肢障害、上下肢障害）	20代	男性
11	靴屋さんは、新しい靴を購入すると古い靴や箱を処分してくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（内部障がい、心臓機能障がい）	60代	その他
12	店員さんが荷物をシニアカーまで運んでくれた事がうれしかった。	小児麻痺	70代	男性

2.7.8.2 ヘルパー（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ヘルパーさんと買い物に行った時、懸賞の応募用紙がたくさん置いてあり、わかりやすかった。ヘルパーさんにいろいろ教えてもらった。	上下肢障害	50代	男性

2.7.9 郵便局や銀行（モノ）13件

2.7.9.1 ATM 設備全般（5件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ATMの操作が視覚障害者にもつかえるようになっていること。	全盲	50代	女性
2	銀行では、ATM、車椅子でも使いやすい高さに設定されていた。	下肢障害	50代	女性
3	ATMの高さが車椅子でも使いやすい高さになっている店ぼがあること。	上下肢障害	20代	男性
4	キャッシュカード（ATM）は便利で助かる。	上下肢障害	50代	女性
5	ATMの音声案内が大きくてききとりやすい。	無回答	30代	女性

2.7.9.2 自動ドア（5件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	自動ドアは便利。	下肢障害	50代	男性
2	自動ドア、便利。	下肢障害	60代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
3	自動ドアは便利である。	上下肢障害	40代	女性
4	じどうドアがよかった。	難病（リウマチ）	40代	女性
5	自動ドアは便利。	精神障害	30代	男性

2.7.9.3 郵便局・銀行設備全般（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	クーラーがかいてき。	上下肢障害	20代	男性
2	バリアフリー	知的障害	50代	男性
3	郵便局の ATM 近くにイスがあるのがとても良かったです。（中央パークアベニュー郵便局）	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害、脳性マヒ）	50代	男性

2.7.10 郵便局や銀行（コト）21件

2.7.10.1 郵便局員、係員等（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	郵便局の職員方は気配りがよい。やさしく筆談など対応してます。	ろう	60代	女性
2	家の近くの郵便局では奥の席に案内されて、落ち着ける。	上下肢障害	40代	女性
3	自宅は2Fのアパートだが集合ポストが1Fにある。郵便局にたずねたら、2Fの自宅（ドアのポスト）までもってきてくれ、助かる。	上下肢障害	50代	男性
4	郵便局で暑い時、お茶を出してくれた。	上下肢障害	70代	女性
5	荷物を他府県に郵送するため手続きの際、ビニールのクッション材を提供してくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（内部障がい、心臓機能障がい）	60代	その他
6	郵便局で、荷物の発送の際、どうい発送方法がいいのか親身に相談にのってくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（発達障害、精神障害）	40代 (10代)	女性
7	スタッフの対応が良かった郵便局がある。	脳性麻痺	30代	男性

2.7.10.2 銀行員、係員等（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	銀行で機械の操作を行員がやってくれた事。	下肢障害	70代	男性
2	銀行について 銀行員の人たちと顔のつながりができているので、使用しやすい。	主な障害及び疾病が二つ以上（弱視、上下肢障害）	30代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
3	銀行などで ATM 前に職員がいてくれるのは助かる。	精神障害	50 代	女性

2.7.10.3 農協職員等（1 件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	農協で振込する場合親切におしえてくれて、職員がやってくれる。	上肢障害	40 代	男性

2.7.10.4 郵便局員、銀行員等全般（10 件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	フロア担当者がある金融機関は、店内を案内したり、用件を伺ったり、助かる。	全盲	50 代	男性
2	ロビーマンが対応してくれる。	全盲	50 代	男性
3	困っていたら、声かけて対応してくれた。	弱視	50 代	男性
4	銀行や郵便局は以前手数料のかからなかった両替や、郵便局同士の入金手数料無料が、料金、手数料がかかるようになったけど、月に何回までは 0 円とか、親切におしえてくれた。けど、忘れてしまい現在の流れになるので、細かく覚えてられず、やっぱり手数料を払ってます。	下肢障害	50 代 (10代)	女性
5	郵便局や銀行で最初に何をしたいかわからない人に店員が声をかけるようになってスムーズに手続きが出来るようになった。	下肢障害	60 代	男性
6	分かりやすく説明してくれる。	上下肢障害	20 代	男性
7	店の中に入ると、すぐ寄ってきてくれて、「どこに」「何を」出すか教えてくれて、スムーズに事が進んで助かります。	発達障害	20 代 (10代)	女性
8	両替した時、お札を新札にするか？聞いてくれたり、シワの少ない方から選んで揃えてくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50 代	女性
9	筆記で記入が必要な時、難しい部分はサポートしてくれたので助かった。	主な障害及び疾病が二つ以上（上肢障害、上下肢障害）	20 代	男性
10	案内係の方が、丁寧に教えてくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（脳内出血、右片マヒ）	70 代	男性

2.7.11 沖縄県（内）の施設（公民館や図書館など）（モノ）12件

2.7.11.1 図書館（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	図書館などに行く時種類がいっぱいある。	上肢障害	40代	男性
2	沖縄市の図書館も新しくなって何年も経ちますが、とっても広くてきれいです。また行きたいです。	下肢障害	50代 (10代)	女性
3	本は5冊ほど借りる事が出来るのでいいと思う。	上下肢障害	50代	女性
4	りょうりの本か、しいでー	難病（リウマチ）	40代	女性
5	県立図書館の中が広いので利用しやすい。	主な障害及び疾病が二つ以上（脳内出血、右片マヒ）	70代	男性
6	図書館に本のクリーナーがあつて便利だった。	精神障害	30代	男性
7	本棚の並び方など今はモニターで案内してくれて分かりやすい。	無回答	30代	女性

2.7.11.2 公民館・児童館（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	私の住む地域公民館は、車椅子使用者が利用しやすい様に配慮されている。（2F エレベーター、車椅子トイレ有） 車椅子用スロープが設置されている。	下肢障害	50代	女性
2	若夏公園の側の児童館（若夏児童館？）は、障害のある子でも比較的安心して遊べるので良かった。	知的障害	10代	女性

2.7.11.3 観光ホテル（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	観光ホテルで、車椅子用のスロープを入口や、客室の小さな段差に対応したものを用意していた。	無回答	30代	女性

2.7.11.4 施設全般（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	手帳持ちの方に利用しやすく、安く色々体験できる。	発達障害	30代 (10代)	女性
2	自動ドア、入口が大きくていい。	無回答	30代	女性

2.7.12 沖縄県（内）の施設（公民館や図書館など）（コト）15件

2.7.12.1 職員・係員全般（9件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	沖縄市の新しい建てたもので、係員方も非常にやさしく対応してくれます。少しかんたんな手話ができる方がいるそうです。（ありがとうと表現している。）	ろう	60代	女性
2	図書館など、職員がやさしい高い所はとってくれるからうれしい。	上肢障害	40代	男性
3	ドアをすぐ開けてくれる。	上下肢障害	20代	男性
4	雨の時、屋根の所まで車を入れてもらえる。	上下肢障害	20代	男性
5	場所によってはスロープや鉄ぱんなどがあり、くふうされている場所があること。	上下肢障害	20代	男性
6	サポステでパソコンくんれんできることがよかったです。	主な障害及び疾病が二つ以上（腎臓、低形成腎）	20代	女性
7	公民館について 階段や段差などで車椅子を持ち上げてくれるが、まだ公民館の施設のバリアフリー化ができてないようにも感じている。	主な障害及び疾病が二つ以上（弱視、上下肢障害）	30代	男性
8	沖縄県那覇市の障がい者施設で近くにある事業所の場所を訪ねたら、道路まで出て詳しく説明してくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（内部障がい、心臓機能障がい）	60代	その他
9	市役所に総合案内がいることは安心。	無回答	30代	女性

2.7.12.2 施設関係者、利用者（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	公園では、自分以外の大人が子供に目をやってくれるのはすごく助かりますね。周りの大人達がやっていると安心してあそびにいけます。	発達障害	20代 (10代)	女性
2	読み聞かせに行くので、知り合いが増えた。	無回答	無回答	無回答
3	本のことを知って、いろんな人としゃべる機会が増える。情報も増える。	無回答	無回答	無回答

2.7.12.3 医師、看護師（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	小さい頃から通っている皮フ科で、息子が1人で診療に行っても、困っていないか様子を見て下さったり、協力してくれる。息子も自信がつ	発達障害	50代 (10代)	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	いて、1人で通えるようになりました。感謝しています。			

2.7.12.4 施設全般（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	沖縄県視覚障害者福祉協会に時々行っています。	弱視	50代	女性
2	近くに学校や公園などの施設が多くて助かる。場所問わず、子供をつれていきやすくしてくれているのは、お母さん達にとっては、とても助かりますし、その場所に行く事によって親子連れでたのしめたらすごくうれしいですね。今後、そのような所がもっとふえるといいですね(^^)♪	発達障害	20代 (10代)	女性

2.7.13 沖縄県内でのモノ 6件

2.7.13.1 点字表示（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	郵便物で点字表記があるのでどこから来たかがわかりやすい。	全盲	50代	女性
2	点字表記で助かる。	全盲	50代	男性
3	郵便物の点字表記がよい。	全盲	60代	女性

2.7.13.2 その他（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	パソコンやスマートフォンで、視覚障がい者がつかいやすいアプリが増えたことです。	全盲	50代	女性
2	音の出る信号機がついていると助かります。もっと増やしてほしい。	全盲	60代	女性
3	沖縄市、うるま市等、だんだん栄えて昔より近くなった勝連町等、行きやすくなったな～と思います。	下肢障害	50代 (10代)	女性

2.7.14 沖縄県内でのコト 15 件

2.7.14.1 地域住民（9 件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	歩いていると、あいさつや声かけがあって助かる。中学生、高校生が気軽に声かけしてくる。	全盲	60 代	男性
2	外を歩いていると、みんなが声かけてくれるようになった。例 段差あるよ！とかタクシーとめますか？とか、子供も声かけてくれる。以前に比べて声かけしやすい社会になっている。	弱視	60 代	男性
3	ガソリンスタンドで、みんながよくおしえてくれた。	上肢障害	40 代	男性
4	サッカーをおしえているのでよろこんでくれる。（親戚）	上肢障害	40 代	男性
5	送迎場所までの小道を、花がきれいに植えている場所がありいつも気持ち良く歩いている。	上下肢障害	50 代	男性
6	近所の方が草を刈って整備してくれ、時にはおしゃべりを楽しむ事もある。	上下肢障害	50 代	男性
7	那覇祭の時急に雨に降れぬれながら帰っていると、車から、かえさなくてもいいからとかさをさしだしてくれた親切な方がいました。	上下肢障害	70 代	女性
8	南風原儀保十字路でなかなか車がゆずってくれなかったが、トラック運転手の方がトラックをとめて導道してくれた。	上下肢障害	70 代	女性
9	道を歩いて、道路を横断しようとする、すぐに車が止まってくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（脳内出血、右片マヒ）	70 代	男性

2.7.14.2 アンケート調査（1 件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	今回のアンケートに答えた事。その時の親切な声かけや心配りを思い出すきっかけになった。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、難病《リウマチ》、脳出血）	50 代	女性

2.7.14.3 生活全般（5 件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	施設に通っていて弁当屋さんが来てくれる事に助かっています。	下肢障害	50 代	男性
2	施設で両替などもしてくれて助かっています。	下肢障害	50 代	男性
3	施設に入った事。	下肢障害	70 代	男性



番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
4	映画を紹介してくれるのがとてもいい。みんなです。	上下肢障害	20代	女性
5	ゴミ出しの際、生ゴミ、燃えるゴミ、空き缶をまとめて毎週火曜日に自宅まで回収に来てくれるので、とても助かっている。	上下肢障害	50代	男性

3.岡山市における良かったこと調査

3.1 全体の回答数

アンケートの回答者数 83 名であった。

3.2 性別

性別の内訳は、女性 55 名（66%）、男性 28 名（34%）、計 83 名であった。

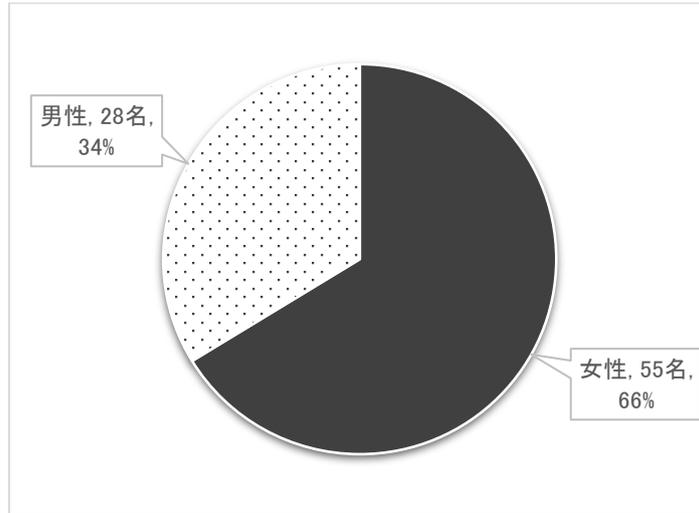


図 6.性別（単一回答） n=83

3.3 年代別

年代別の内訳は、10代 2 名(2%)、20代 4 名(5%)、30代 2 名(2%)、40代 10 名(12%)、50代 8 名(10%)、60代 24 名(29%)、70代 26 名(31%)、80代 7 名(9%)であった。

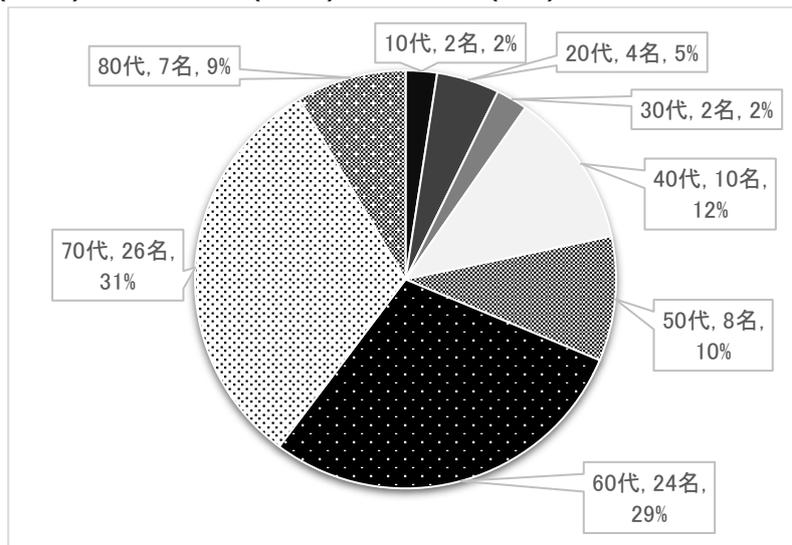


図 7.年代別（単一回答） n=83

3.4 居住地

居住地の内訳は、北区 31 名、中区 25 名、東区 12 名、南区 7 名、岡山市外では備前市 1 名、瀬戸内市 1 名、倉敷市 3 名で、無回答は 3 名であった。

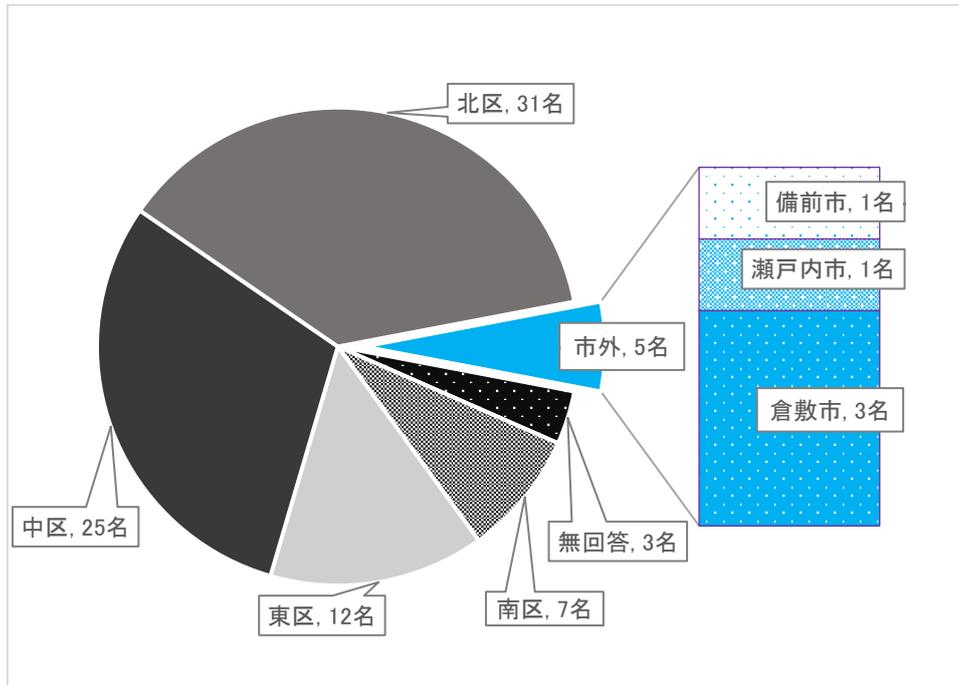


図 8.居住地 (単一回答) n=83

3.5 主な障害及び疾病別

主な障害及び疾病別は以下のとおりである。

- ①全盲 12 名：うち「膠原病 (1 名)」
- ②弱視 7 名：うち「上下肢障害 (1 名)」、「視野狭窄 (1 名)」
- ③ろう 1 名
- ④難聴・中途失聴 8 名：うち「高血圧症、骨粗鬆症 (1 名)」、「髄膜炎による (1 名)」、「途中難聴 (1 名)」
- ⑤上肢障害 1 名：うち「呼吸不全 (1 名)」
- ⑥下肢障害 11 名：うち「二分脊椎 (1 名)」、「ポリオ (2 名)」、「痛くて歩きづらい (1 名)」
- ⑦上下肢障害 11 名：うち「脳性マヒ (1 名)」、「脳出血 (1 名)」
- ⑧難病 (リウマチ) 1 名
- ⑨知的障害 1 名
- ⑩発達障害 1 名
- ⑪精神障害 5 名：うち「統合失調症 (1 名)」
- ⑫主な障害及び疾病が二つ以上 16 名 (主な障害及び疾病の内訳：「ろう・言語障害 (2 名)」、「弱視・下肢障害 (2 名)」、「弱視・上下肢障害 (1 名)」、「上下肢障害・言語障害 (1 名)」、「上下肢障害・知的障害 (2 名)」、「上下肢障害・難病 (リウマチ) (1 名)」、「上下肢障害・発達障害 (1 名)」、「全盲・その他 (1 名)」、「全盲、難聴・中途失聴 (1 名)」、「知的障害・発達障害 (2 名)」、「難聴・中途失聴、下肢障害 (1 名)」、「難聴・中途失聴、精神障害 (1 名)」

※「全盲、難聴・中途失聴 (1 名)」は「言語障害」、「全盲・その他 (1 名)」は「オストメイト」、「上下肢障害・

言語障害（1名）は「聴覚障害」、「上下肢障害・知的障害（2名）」うち1名は「てんかん」、「弱視・下肢障害（2名）」うち1名は「下肢障害、脳瘤膜瘤、体幹障害」と記述。

⑬その他5名：うち「視野狭窄・上肢の感覚障害（1名）」、「身体障害、外傷により、右手指（1名）」、「身体障害（1名）」、「先天性筋ジストロフィー症、低酸素脳症、人工呼吸器装着（1名）」、「股関節、膝（1名）」

⑭無回答3名

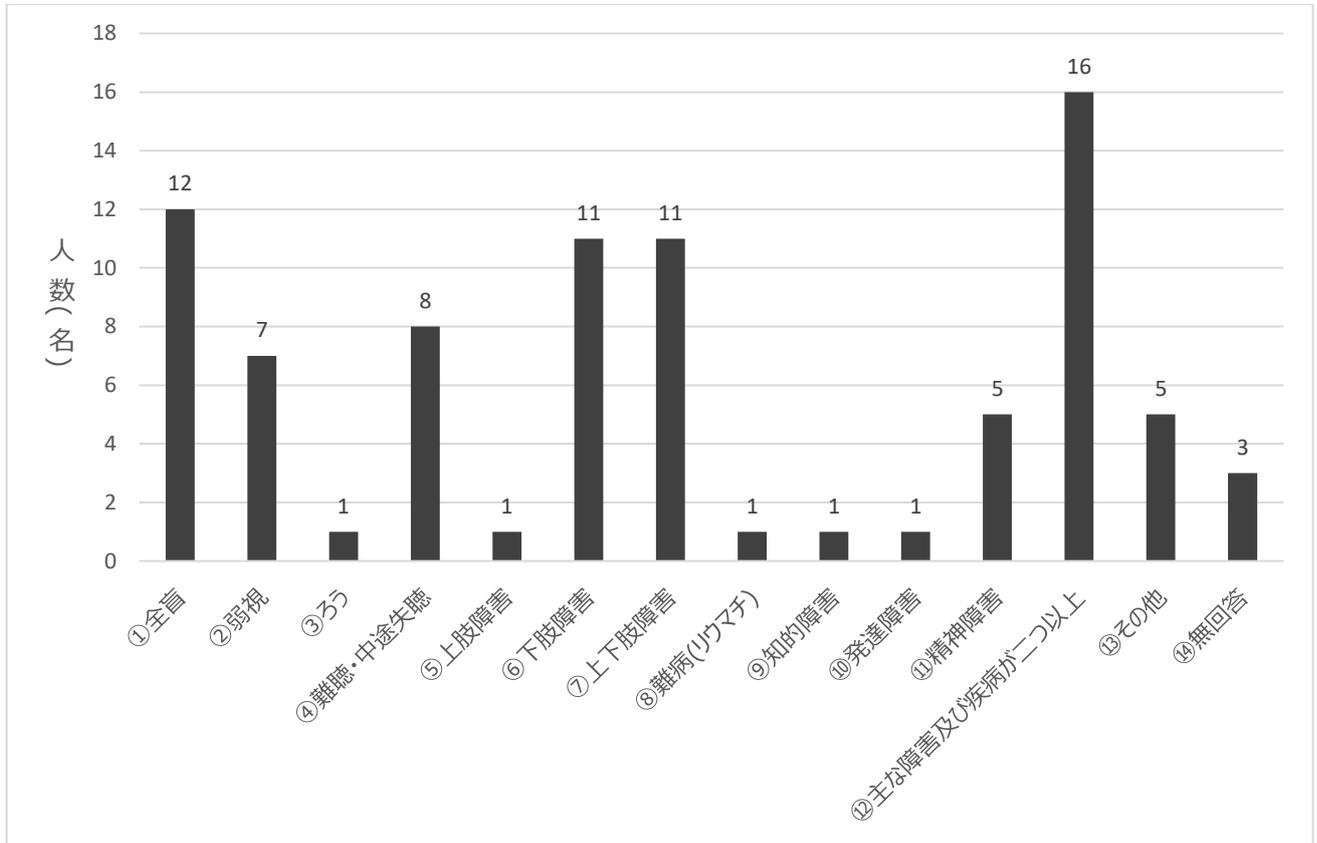


図9. 主な障害及び疾病別（単一回答） n=83

3.6 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等

使用している補助具、福祉用具、手話通訳等の内訳は以下のとおりである。

「白杖（20名）」、「録音図書再生機（17名）」、「車椅子（14名）うち電動車椅子は4名」、「音声体温計（9名）」、「音声時計（9名）」、「補聴器（9名）」、「杖（8名）」、「音声パソコンソフト（8名）」、「音声血圧計（8名）」、「音声体重計（7名）」、「下肢装具（6名）うち短下肢装具2名、左足装具、右足長下肢補装具、左下肢の補装具はそれぞれ1名」、「要約筆記（4名）」、「歩行器（4名）」、「手話通訳（3名）」、「拡大鏡（3名）」、「触知式時計（3名）」、「シャワーチェア（3名）」、「盲導犬（2名）」、「手話（2名）」、「電話リレーサービス（2名）」、「触読式時計（2名）」、「松葉杖（2名）」、「読書器（2名）」、「人工内耳（2名）」であった。

その他（32名）はそれぞれ1名ずつで、「パソコン」、「視覚障害者用のパソコンソフト」、「弱視用時計」、「音声スケール」、「音声器具」、「お知らせランプ（インターフォン）」、「合図くん」、「パトライト」、「FAX」、「セニアカー」、「電動カート」、「手押車」、「義手」、「バギー」、「サポーター」、「右足義足」、「くつの中の補助具」、「腰用コルセット」、「体幹装具」、「医療機器（人工呼吸器、吸引器、モニター）」、「吸痰機」、「特殊寝台」、「酸素ボンベ」、

「オートマチック自家用車」、「自動車用ボディーサポート」、「風呂補助器」、「バスチェア」、「ベッド柵」、「ベッド手すり」、「ベッド」、「補助具」、「補装具」であった。²

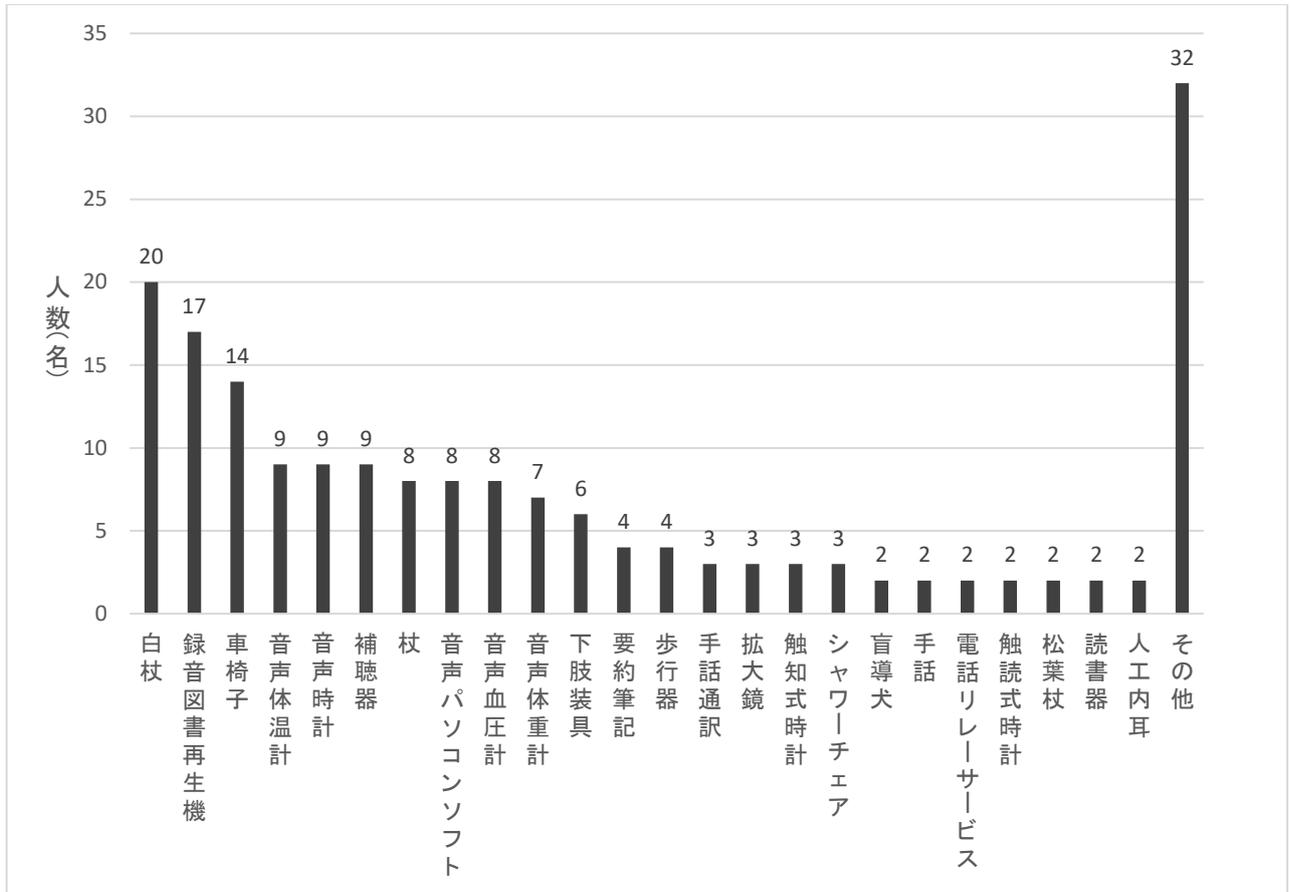


図 10.使用している補助具、福祉用具、手話通訳等（複数回答） n=60

² 回答者が記入した通りの名称を含む。

3.7 良かったことモノやコト（自由回答）

岡山市における良かったこと調査の回答総数は 369 件であった。回答については対象ごとに分類し、それぞれの項目に記載した。

表 3. 岡山市における良かったこと調査の回答項目別

番号	項目別	件数
1	交通機関（モノ）	30
2	交通機関（コト）	47
3	飲食店（モノ）	25
4	飲食店（コト）	40
5	スーパーやコンビニエンスストア（モノ）	12
6	スーパーやコンビニエンスストア等（コト）	47
7	商店街（モノ）	2
8	商店街やショッピングモール等（コト）	19
9	郵便局や銀行（モノ）	18
10	郵便局や銀行（コト）	31
11	岡山市（内）の施設（公民館や図書館など）（モノ）	22
12	岡山市（内）の施設（公民館や図書館など）の施設（コト）	29
13	岡山市内でのモノ	19
14	岡山市内でのコト	28
	計	369

可能な限り回答者の表現を生かすため、回答の言語表現（記述）は最小限の誤字脱字の修正にとどめた。
 (3.7.1 から 3.7.14 まで)

3.7.1 交通機関（モノ）30件

3.7.1.1 鉄道駅（13件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	JR 駅構内で点字ブロックのことなど、視覚障害者へ配慮をお願いする放送がある。	全盲	70代	男性
2	どの駅にもエレベーターがついていること。	難聴・中途失聴	40代	女性
3	駅構内の案内に地図を使ってくれたので理解しやすかった。近くまで行くことができ、またそこでたずねれば良いので！	難聴・中途失聴	70代	女性
4	列車案内に途中駅や乗り換えが表示されるので安心して乗ることができました。	難聴・中途失聴	70代	女性
5	岡山駅にエレベーターが着いて、とても便利になりました。	下肢障害	80代	女性
6	JR 高島駅の北出口はスロープがありホームから駅を出るまで段差がないので移動しやすい。	上下肢障害	40代	女性
7	JR 岡山駅もホームから駅を出るまでエレベーターなどを使うと段差がほとんどなく移動しやすい。	上下肢障害	40代	女性
8	比較的にどこの駅にもエレベーターがある。	発達障害	40代	女性
9	駅で音声流れるアナウンスで、わかりやすい。	精神障害	40代	女性
10	駅でスロープがあり便利。	精神障害	40代	女性
11	駅の駐車場が手帳所持で無料。	精神障害	40代	女性
12	岡山駅はエレベーターが増えた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
13	駅にエレベーターがあり移動に困らない。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、発達障害）	10代	女性

3.7.1.2 バス（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	白杖を持っているとバスの運転手さんが席を譲り合うように放送してくれる。	弱視	60代	女性
2	ノンステップバスは本当に有難いです。もっとたくさんふえるとよいと思います。	難聴・中途失聴	80代	女性
3	ノンステップバス、市電は乗降が楽で、本当に助かります。本数を増やしてほしいです。	下肢障害	60代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
4	バスにあまりのらないけれど、この間利用したバスがノンステップバスだったので、二、三步あるいてすぐすわれた。年を取るとすわれる事は一番うれしい。	その他	80代	女性

3.7.1.3 タクシー（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	両備タクシーには介護ミニという福祉車両があり車椅子に乗ったままタクシーに乗ることができる。	上下肢障害	40代	女性
2	タクシーで手帳を持参すると1割引にもらえる。	精神障害	40代	女性

3.7.1.4 交通機関全般（11件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	困ったことがあれば、親切に対応してくれる。	弱視	60代	女性
2	掲示板が（警報など）設置され見てわかるので安心。	ろう	60代	女性
3	電光掲示板による文字や字幕表示が増えたこと。	難聴・中途失聴	60代	男性
4	「耳マーク」を窓口に置いてくれていると安心です。	難聴・中途失聴	80代	女性
5	JRで遠くまで乗る時、身障者は運賃が半額になる事が良い。	下肢障害	70代	男性
6	病気の特性上時間がとても気になったり乗り換えなどがあると混乱してしまう、その点シンプルな路線はわかりやすく助かります。	精神障害	60代	男性
7	エレベーター、エスカレーター整備万全助かります。	精神障害	70代	女性
8	電車が来ることなど電光掲示板があつてわかりやすい。	主な障害及び疾病が二つ以上（ろう、言語障害）	60代	女性
9	（点字ブロック）点字板（？）が歩道橋にあるのを知ってびっくりしました。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、知的障害）	40代	女性
10	使いやすさは昔に比べて良くなってきている。	主な障害及び疾病が二つ以上（難聴・中途失聴、精神障害）	50代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
11	運賃の障がい者割引があるので有りがたいです。	その他	60代	女性

3.7.2 交通機関（コト）47件

3.7.2.1 鉄道駅員・係員（18件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	JRでは新幹線に案内して乗せてくれる。	全盲	50代	女性
2	駅員さんや警備員さんが親切にしてくれる。	全盲	50代	女性
3	JRは障害者の移動をサポートして下さる。	全盲	70代	男性
4	JRの駅で迷っていたら、白杖を持っていたので駅員さんが親切に案内してくれた。	弱視	70代	男性
5	JR東海道線の浜松—静岡間で女性の車掌さんが降車駅の手前でメモを書いて渡してくれた。とても助かりました（岡山市ではありませんが）。	難聴・中途失聴	60代	男性
6	桃太郎線（吉備線）を利用しているが、バスのような段差があるが、大学近くの駅（服部駅）まで、2つ向こうの駅（総社駅）からスロープをかけた駅員さんが来てくれる。	下肢障害	20代	女性
7	乗り継ぎの時もスムーズに出来て係の方がよくしてくれます。	下肢障害	60代	女性
8	私も時々、交通機関は利用しますが、とても良いと思っています。	下肢障害	70代	女性
9	JRでは前もって電話して予約しておく、車椅子を押してもらえるので助かります。	下肢障害	60代	女性
10	少し前ですが（コロナ前）県外に行った時、駅の乗り換えの際、手際よく駅から駅に連絡していただき車椅子の乗降時にスロープを用意していただき、スムーズな乗り換えをすることができた事は本当に不安なく旅行ができました。そして使う側もおまかせではなく、どこの線を使うとか、どこで乗り換えるとかははっきり伝えられるようにしておかなければ、JRから地下鉄などのスムーズな連絡ができないのだと思いました。	下肢障害	60代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
11	利用している駅はバリアフリーではないが、連絡をしておけば、駅員さんが介助して下さるのでありがたいです。	上下肢障害	10代	男性
12	駅員さんや声かけをしてくれる。	上下肢障害	20代	男性
13	新幹線で車椅子の置き場所に戸惑っていたら車両のいちばん後ろの座席と壁の間に置いてくれました。	上下肢障害	60代	男性
14	とても親切に質問に答えていただき、案内していただいた。	精神障害	50代	女性
15	路面電車では乗り降りの際に、運転手さんが乗客の荷物を運んでくれたりする。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
16	以前に車椅子を使っていた時に電車利用をする際、「次はどこまで行きますか？」とそのつど聞いてくれて最終で下りる所までのサポートが手厚かった。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、知的障害）	50代	女性
17	電車に乗る時にスロープを出して手伝ってくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、発達障害）	10代	女性
18	駅では駅員さんが誘導してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、その他）	60代	男性

3.7.2.2 バス運転手（15件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	バスでは空席に案内してくれたり、バスカードの残金を教えてくれる。	全盲	50代	女性
2	宇野バスは親切。	全盲	60代	女性
3	JRも親切になった。	全盲	60代	女性
4	路線バスで、信号などで長く停車しているときは、運転手さんが、「信号で長く停車します。ICカードへの料金の積み増しや、両替はこの時間をお願いします。」と車内アナウンスしてくれる。全盲で信号の様子がわからないわたしには、ICカードへの料金の積み増しや、両替のタイミングがわかって助かっている。高齢の方々も下車の時、お礼を伝えていらっしゃる方が多い。	全盲	60代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
5	バスで乗車すると運転手さんが「白杖を持った人に席をお譲りください」と呼びかけてくれる。それが無くても席を譲ってくれる人が多い、若い人が多いような気がする。	弱視	60代	男性
6	宇野バスの運転手さんが、バスカードの残金を言ってくれる。	弱視	70代	女性
7	バスで席を譲ってくれる。運転手さんが降車の時、安全を確認してくれる。	弱視	70代	男性
8	岡電バス・高齢者の方に、運転手さんが足を支え、乗り降りを助けてくれた。	弱視	70代	女性
9	岡電バス・視覚障害者の方に声かけし、行き先を聞いてくれて、運転席の近くに座らせてくれる。バスは運転手が聞きに来てくれる（ボタンが分からない）バスのステップの間が空いているときは教えてもらう。	弱視	70代	女性
10	足が不自由でヨタヨタとバス乗り物に降りるのも時間がかかりますが、待って下さりますので有り難いのと（悪い気も）嬉しいことです。	難聴・中途失聴	70代	女性
11	質問票の事例「ノンステップバスが最近多くなっていますが、運転手さんの手際が良く、乗車に時間がかからない。」「ホームから駅を出るまで段差がないので移動しやすい。」で高齢者、障害者は外出しやすくなりました。	上肢障害	70代	女性
12	岡電バスは予約なしでこころよく乗せてくれる。	下肢障害	20代	女性
13	バスの運転手など残りのチケットまで知らせてくださいます。	下肢障害	70代	女性
14	バスや路面電車で優先席が空いていることが多くなった。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
15	バスで空席に案内してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、その他）	60代	男性

3.7.2.3 バス乗客（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	バスで空席に案内してくれる。たぶん、他の乗客。	全盲	60代	男性
2	バスで席を譲ってくれる。	全盲	60代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
3	バスで席を譲ってくれる。	全盲	70代	女性

3.7.2.4 タクシー運転手（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	介護保険でタクシーを使います。いつものドライバーなので、よく世話をしてくれます。	難病（リウマチ）	70代	女性
2	山陽タクシーさんはタクシーの乗務員（介護ではなく普通のタクシーで）が車椅子の収納や乗り降りの安全を見守ってくれるのでありがたい。	主な障害及び疾病が二つ以上（弱視、上肢障害）	30代	男性

3.7.2.5 電車運転手（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	路面電車の小橋電停で降車の際、運転手が道路の安全を確認してくれる	全盲	60代	男性
2	路面電車で、ホームの無い停留所への停車の場合、運転手さんは、必ず電車を降りて、車の通行を確かめてくれる。安全に歩道に移動できて助かっている。	全盲	60代	女性

3.7.2.6 電車駅員（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	JRの駅に時間を指定したら係員が誘導してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、難聴・中途失聴）	70代	男性

3.7.2.7 交通機関全般（6件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	一人のときには、みなさんが声をかけてくれて親切にしてくれる。	全盲	60代	女性
2	筆談して下さるので助かる。できれば手話で会話して欲しい。	ろう	60代	女性
3	袋井駅前の信号のない横断歩道では横断歩行者が居ると100%必ず車が止まって横断できていた。	難聴・中途失聴	60代	男性
4	めったに列車を利用しないのでドアの開閉など操作が分からなかった時、手助けしてくれるのは若い方々です。すごうれしかった。	難聴・中途失聴	70代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
5	運転手さんがいつも気持ちよくのせてくれる。	上下肢障害	30代	女性
6	一般の人でも声をかけてくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、その他）	60代	男性

3.7.3 飲食店（モノ）25件

3.7.3.1 メニュー（8件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	点字メニューを出してくれる。	全盲	50代	女性
2	点字のメニューを置いてくれるお店が少しずつですが、増えています。好きなときに、自分で料理が選べて食べる以外にも楽しみができてとても嬉しいです	全盲	60代	女性
3	点字のメニューを置いているお店があった。	全盲	70代	男性
4	点字のメニューがあるお店が増えた。	弱視	70代	女性
5	メニュー提示のある店（写真と文字）。	ろう	60代	女性
6	メニューが大きく注文するの指さししやすい。	主な障害及び疾病が二つ以上（ろう、言語障害）	60代	女性
7	点字メニューを備えている店では、それを出してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、難聴・中途失聴）	70代	男性
8	メニューに写真が使われていると本人が選べる。	主な障害及び疾病が二つ以上（知的障害、発達障害）	60代	男性

3.7.3.2 荷物入れ（5件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	質問用紙の例の「レストランで着席した椅子の脇に置かれた荷物入れ用のカゴは便利」のように、椅子の脇に置かれた荷物入れは助かりますよね。店員さんもひっかけることを防げるので両方に良いですね。	難聴・中途失聴	70代	女性
2	特に思いつかないが、荷物かごはスタンダードになってきていて便利です。	下肢障害	60代	女性
3	レストランで着席した椅子の脇に置かれた荷物入れ用のカゴはうれしいです。	下肢障害	70代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
4	レストランには荷物用カゴが設置されている。	難病（リウマチ）	70代	女性
5	飲食店に行って、椅子の横に荷物入れのかごがあった。	その他	80代	女性

3.7.3.3 椅子（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	まつ場所に椅子が置いてあるのは助かります。立ったまま待つのはしんどくなった年になりました。	難聴・中途失聴	70代	女性
2	車椅子での飲食店利用は可能な場所と不可能な場所があります。一部だけでもイスの部分がある所は概ね利用できますが、すべて固定イスの所もあります。固定イスの場合はやはり無理ですね。	下肢障害	60代	女性

3.7.3.4 タブレット端末（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	最近タブレットで注文できるお店が増えていて、店員さんとコミュニケーションをとらなくてよくなった。	難聴・中途失聴	40代	女性
2	一度店員さんが来てその後はタブレットで注文はすごく助かる。	主な障害及び疾病が二つ以上（難聴・中途失聴、精神障害）	50代	男性

3.7.3.5 カード、電子マネー（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	会計でクレジットカードや電子マネーを使える店が増えた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性

3.7.3.6 呼び出しボタン（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	従業員さん呼び出すボタンがあるのは便利。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性

3.7.3.7 設備全般（6件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	最近は手すりやスロープがよく整備されてきていると思います。	下肢障害	60代	女性
2	手すりがない階段のあるお店は行きたくても行けない事があります。	下肢障害	60代	女性
3	車椅子用トイレがあると便利です。	下肢障害	80代	女性
4	今のところ特に不満を感じているところはないです。	知的障害	40代	女性
5	バリアフリーのお店は入りやすくゆっくりできた。	精神障害	40代	女性
6	駐車スペース（障害者利用）がお店の入口近くに設置してあります。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、知的障害）	50代	女性

3.7.4 飲食店（コト）40件

3.7.4.1 店員（36件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	空席に案内してくれたり、点字メニューを出してくれる。	全盲	50代	女性
2	セルフのお店では、席に持ってきてくれる。	全盲	50代	女性
3	店員さんが親切にしてくれる。	全盲	50代	女性
4	店員が空席に案内してくれる。	全盲	60代	男性
5	メニューを紹介してくれる。	全盲	60代	男性
6	親切な対応をしてくれる。	全盲	60代	男性
7	店員さんの対応が親切、若い人が特に親切と感じる。	全盲	60代	女性
8	盲導犬を同伴して、友人と食事に出かけても、入店拒否をせずに、普通に対応してくれることが嬉しいです。盲導犬のユージン（友人）たちと複数で食事に出かけたときは、大きめなテーブルに案内してくれるので、わたしたちも、盲導犬たちもゆっくり食事を楽しむことができる。	全盲	60代	女性
9	親切に対応してくれる。	弱視	70代	女性
10	注文を記入する店で、見えにくいことを言うと、親切にしてくれる。	弱視	70代	男性
11	筆談で対応できる店員さんに対してありがたい。	ろう	60代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
12	注文した食べ物を反ぷくしてくれるのはこれもまた助かります。	難聴・中途失聴	70代	女性
13	いつも利用する喫茶店では、私が聞き取りにくいことを理解して口を大きく開けてゆっくりはっきり話してくれるし、実物を指し示して言うので助かる。また身振り手振りで伝えようとしてくれる気持ちが嬉しい。	難聴・中途失聴	70代	女性
14	車椅子で入店するとすぐにいすをとってくれる。	下肢障害	20代	女性
15	ファーストフード店では、席まで注文した物を運んでくれる。	下肢障害	20代	女性
16	車椅子でも気持ちよく受け入れて下さっているので、外食に不安はないです。その際は、イスを動かしていただいています。	下肢障害	60代	女性
17	店員みなさんととても良い対応して下さいます。	下肢障害	70代	女性
18	レストラン、車椅子で行くと座りたい場所を聞いてくれて椅子をよけてくれる。	上下肢障害	20代	女性
19	セルフうどんに行くと割りばし持ってきましようか聞いてくれる店がある。	上下肢障害	20代	女性
20	段差のある所は、定員さんが手伝ってくれた。	上下肢障害	20代	男性
21	レストランで車椅子のままテーブルにつけるよう椅子を移動してくれた。	上下肢障害	40代	女性
22	はしが使いづらい時にスプーンを持ってきてくれた。	上下肢障害	40代	女性
23	(2019年に)居酒屋で忘年会をしました。(股関節手術をしているので)畳に座るのは苦痛です。カウンターの椅子より低い椅子を用意してくれたので畳に座っている同じ目線になり楽しく会話が出来ました。(北区鹿田町炉端料理 夢)	上下肢障害	60代	男性
24	お水を出してくれる。	精神障害	40代	女性
25	カフェで白杖をもっている方がいて声をかけようとしたら店員さんが声をかけてくれたこと。	精神障害	40代	女性
26	飲食店で荷物入れ用のカゴやマスク入れ(紙)をくれて便利でした。	精神障害	40代	女性
27	親切な対応をしていただいた。	精神障害	50代	女性
28	マスクをかけたまま話す店員さんがほとんどなので「耳が聞こえません」と話したら(身振りで)気づいて筆談して下さる店員さんもいて、良か	主な障害及び疾病が二つ以上(ろう、言語障害)	40代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	ったと思った。昔は聴覚障害者に対するコミュニケーションとか、あまり理解できない人もほとんどでしたが、今は時代が変わり伝達方法を考えて応じて下さる人も多くなったと思いました。			
29	バリアフリーになっていないところでは、お願いすれば、車椅子を持ち上げるのを手伝ってくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（弱視、上肢障害）	30代	男性
30	最近では車椅子で入店しても気軽に席を用意してくれるのでうれしい。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、知的障害）	40代	女性
31	車椅子で店に行ったらいすをよけてくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、発達障害）	10代	女性
32	利用しやすい席に案内してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、発達障害）	10代	女性
33	空席に案内して、メニューを説明してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、その他）	60代	男性
34	タブレットの機能ないお店はスレ違いがよくあります又とても良い店員さんは助かります。	主な障害及び疾病が二つ以上（難聴・中途失聴、精神障害）	50代	男性
35	事前にお申しければ店内で胃ろう注入が可能なお店がある。	その他	20代	男性
36	飲食店に行って、椅子の横に荷物入れのかが有ったので、かばんを入れさしていただいた。おちついてゆっくりと食事が出来ました。とてもよかったです。	その他	80代	女性

3.7.4.2 飲食店全般（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	盲導犬を受け入れてくれる店が増えてきた。	全盲	60代	女性
2	今のところ特に不満を感じているところはないです。	知的障害	40代	女性
3	駐車スペース（障害者利用）がお店の入口近くに設置してありますが、以前より心ない人が利用していたりと止められない時があり、こま	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、知的障害）	50代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	っていましたが、最近利用しているときちゃんと守られていることが多く見られうれしいです。(ガードマンさんがいらしたり)			
4	ショッピングモールのフードコートは混んでいなければバギーで行きやすく胃ろうの注入も可能。	その他	20代	男性

3.7.5 スーパーやコンビニエンスストア（モノ）12件

3.7.5.1 店内配置、空間（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	最近では車椅子で買物が出来る様に、間が広くなって助かります。	下肢障害	80代	女性
2	スロープでバリアフリーになっている。	精神障害	40代	女性
3	通路が広く大きなバギーでもほかのお客さんと行きかうことができるスーパーがある。	その他	20代	男性

3.7.5.2 レジ、決済（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	セルフレジの画面が大きく映ってわかりやすい。	主な障害及び疾病が二つ以上（ろう、言語障害）	60代	女性
2	スーパーやコンビニでもカード決済の店が増えた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
3	スーパーは最近ではセルフレジがあるのでそちらの方はとっても便利です。セルフレジが自分の住んでいる所にもできると便利。	主な障害及び疾病が二つ以上（難聴・中途失聴、精神障害）	50代	男性

3.7.5.3 トイレ設備（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	コンビニにも車椅子用のトイレが有るのがあたり前になって来た事は有りがたい。	上肢障害	70代	女性
2	ホームセンターで便所が近くにあってよかった。	上下肢障害	80代	男性
3	トイレが車椅子でも入りやすいお店増えた。	精神障害	40代	女性

3.7.5.4 駐車場（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	駐車場の車椅子スペースが空いていることが多くなった。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
2	身障者用の駐車場がスーパー入口に近くて便利。	主な障害及び疾病が二つ以上（難聴・中途失聴、下肢障害）	70代	女性

3.7.5.5 スーパー・コンビニ設備全般（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	スーパーで車椅子用カートがあり手にかごを持たずに買い物ができる。	上下肢障害	40代	女性

3.7.6 スーパーやコンビニエンスストア等（コト）47件

3.7.6.1 スーパー・コンビニ店員全般（31件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	お店の中を誘導してくれたり、商品の説明をしてくれる。	全盲	50代	女性
2	店員が商品を選んでくれたり説明してくれたり、親切にしてくれる。	全盲	60代	男性
3	店員さんが誘導してくれたり商品を選んでくれる。	全盲	60代	女性
4	店員さんの対応が親切、若い人が特に親切と感じる。	全盲	60代	女性
5	店員さんが「何かお手伝いすることがありますか」と声をかけてくださった。	全盲	70代	男性
6	「お手伝いしましょうか」と声かけがある。	弱視	70代	女性
7	買いたい品があるところへ案内してくれ、選んでくれる。	弱視	70代	男性
8	耳が聞こえないと訴えたらすぐマスクをはずして話かけてくださってよかった。（マスク着用のままで話しかけられるので読み取れないので困る。お箸何本か、袋必要か不要かなど提示カードがあれば・・・）	ろう	60代	女性
9	子供が小さい時、抱っこひもをしてレジへ行くとレジ打ちしたあとに袋づめしてくれたこと。カゴを運んでくれた店員さんもいた。	難聴・中途失聴	40代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
10	商品の場所の案内を笑顔で接してくれて気持ちよく買い物ことができました。	難聴・中途失聴	70代	女性
11	レジのカウンターの外に出てきて、買った物を渡してくれる。	下肢障害	20代	女性
12	頼めば、手の届かない物や、下の奥の方にある物を取ってくれる。	下肢障害	60代	女性
13	レジが済んだ後、重いカゴを台まで運んでくれる親切な方がいます。とても助かります。	下肢障害	60代	女性
14	高い所は車椅子の場合は店員さんが近くにいるお客さんをお願いします。そこは仕方ないです。大概気持ちよく聞いていただいています。	下肢障害	60代	女性
15	重い買物をした時などサッカー台まで運んで下さった事はとても良い事でした。	下肢障害	70代	女性
16	品物を買ったものを店員さんがバッグに入れてくれたりした。	上下肢障害	20代	男性
17	他の人と区別なく接してくれる。	上下肢障害	70代	男性
18	買ったもの（精算済）を台の上に運んでくれます。	難病（リウマチ）	70代	女性
19	小銭の出し方など分かってない時に手伝ってくれる。	精神障害	40代	女性
20	写真の現像の時やFAXを仕方を何十分もかけて教えていただき、とてもありがたかったです。	精神障害	50代	女性
21	どこのお店も、今現在親切になりました。	精神障害	70代	女性
22	店員さんが買った物をエコバッグに詰めてくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
23	レジから買い物カゴをサービスカウンターに運んでくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、知的障害）	40代	女性
24	高い棚のものを取ってくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、発達障害）	10代	女性
25	買ったものを棚の下におろしてくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、発達障害）	10代	女性
26	店の中を誘導してくれて商品を選んでもくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、その他）	60代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
27	店員さんが丁寧に対応してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、難聴・中途失聴）	70代	男性
28	すわる時椅子を支えてくれた。	主な障害及び疾病が二つ以上（難聴・中途失聴、下肢障害）	70代	女性
29	平日の昼など混んでいない時に行くとレジの時にカゴを持って下さったり対応がよかった。	その他	20代	男性
30	支払いに時間がかかるが、親切に対応してくれる。	その他	60代	女性
31	手の届きにくい所に物があって困っているとさつとやって来て取ってくれた。非常に助かりました。	無回答	70代	女性

3.7.6.2 スーパー店員（8件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	マルナカ大元駅前店で「おつりは千円札だけにしましょうか？」と尋ねてくれた。5千円札が混じると間違えることがあるので、ほかの店ではこちらから要求しているが、応じてくれる店とくれない店があるが、ここでは店員さんから言われたのでうれしかった。	全盲	60代	女性
2	スーパーでは、すべての店員が「買い物大丈夫ですか」と声かけしてくれる。「今日は自分でできそうです」とお話しすれば、見守りをしてくれている。わたしができることは自分でしたいという気持ちをみんなで応援してくれているようで嬉しい。	全盲	60代	女性
3	スーパーで品物の置き場所がわからなく、困って聞いてみたら親切に品物がある場所まで案内して頂けて助かり嬉しいことでした（耳が不自由ですと伝えています）。	難聴・中途失聴	70代	女性
4	いつも行くスーパーの店員さんは私が耳が悪いことを理解して、たとえば、「おはしは要りますか？」だったら実物の箸を指し示して言ってくれるので分かり易い。	難聴・中途失聴	70代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
5	スーパーは高齢者、障害者も多くレジの方は品物のかごを袋詰め台までもっていただきます。心配りが有りがたかった。	上肢障害	70代	女性
6	スーパーのレジで買ったものを買い物袋に入れて、車椅子の後ろにかけてくれた。	上下肢障害	40代	女性
7	歩行器で広い店内を回っていたら疲れしました。(マルナカ郡店)「車椅子を用意しましょうか?」と声をかけてくれました。	上下肢障害	60代	男性
8	行きつけのスーパーでは、私の事を耳の聞こえない人と知っているの、QRコードで支払いの時、『ピッ』と鳴ったよOK♡』と身振りで言ってくださるのが嬉しい。	主な障害及び疾病が二つ以上(ろう、言語障害)	40代	女性

3.7.6.3 コンビニ店員 (4件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	セルフレジになったコンビニでも、今まで同様にレジの対応してくれるので助かっている。	全盲	60代	女性
2	行きつけのコンビニではすぐに欲しいもの(タバコ、コーヒー)を用意して頂ける。	難聴・中途失聴	60代	男性
3	いつも行くコンビニではビニール袋を持参していると「袋に入れましょうか?」と言ってくれるので助かる。	難聴・中途失聴	70代	女性
4	コンビニ店員さんによっては身振りしてくれる人は助かります。そうでもない店員さんはわからない。	主な障害及び疾病が二つ以上(難聴・中途失聴、精神障害)	50代	男性

3.7.6.4 スーパー・コンビニ客等全般 (2件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	近くにいるお客さんが親切にしてくれる。	全盲	50代	女性
2	商品のうらの表示が小さい文字なので読みづらくまわりの方に助けて頂きました。	難聴・中途失聴	70代	女性

3.7.6.5 百貨店店員、警備員 (1件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	天満屋で、案内で多目的トイレの場所を尋ねたら、車椅子を押してつれていってくれた。トイレから出ると警備員がエレベーターまでつれて	主な障害及び疾病が二つ以上(弱視、上下肢障害)	70代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	いってくれて目的の売場への案内をしてくれた。			

3.7.6.6 ヘルパー（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	一人で買物ができなくなり、ヘルパーさんと行くので困らなくなった。	弱視	70代	女性

3.7.7 商店街（モノ）2件

車椅子対応（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	洋服店で、車椅子が入ることができる試着室が多くなった。	下肢障害	20代	女性
2	車椅子が通れる様に間をあけて商品を並べていると買い物が楽です。	下肢障害	80代	女性

3.7.8 商店街（コト）19件

店員（19件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	違うお店の店員さんが目的のお店を案内してくれる。	全盲	50代	女性
2	間違えて入った店の店員さんが、目的の店に連れて行ってくれたり、商品の説明をしてくれたり、親切にしてくれる。	全盲	60代	男性
3	目的のお店の入り口がわからないとき、他のお店の店員さんが、店先に出てきてくれて、入り口の位置を案内してくれるので、助かっている。お店の入り口で、ラジオをかけてくれているお店がある。間違わずに入店できて助かっている。	全盲	60代	女性
4	お店を間違えたとき、目的のお店まで誘導して下さった。	全盲	70代	男性
5	値札を切ってくれる。	弱視	70代	女性
6	ドコモショップの対応は、筆談とか、お勧め商品とか適確に情報を示してくれると感じます。（個人レベルかもしれませんが）	難聴・中途失聴	60代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
7	タイム（ホームセンター）で買い替えの品物（古い）を処分していただいた。	難聴・中途失聴	70代	女性
8	車椅子で行った時など上の方の物をわざわざ手もとに持ってきて見せてくださりとてもありがたいと思いました。	下肢障害	60代	女性
9	お花屋さんとかは、なかなか中が狭く入りにくい所もあります。外に置いてあるものを購入する時は、そのまま外でお会計をしていただけるのでよいです。	下肢障害	60代	女性
10	行きつけのお店ではとても良いくろんな事を教えて下さいます。	下肢障害	70代	女性
11	店に入ったらすぐ用件をきいてくれる。	上下肢障害	20代	男性
12	物産展へ行きました。飲食コーナーでイスがちらばって車椅子で通れなかった。すぐスタッフが気がついてくれてイスをよけてくれました。（天満屋）	上下肢障害	60代	男性
13	行きつけのお店に行くと、トイレをかしてもらえる。	精神障害	40代	女性
14	親切に教えてくださりサンプルを多くもらえた。	精神障害	50代	女性
15	マスクで口元が分からないのではずして話してもらったのがよかった。	主な障害及び疾病が二つ以上（ろう、言語障害）	60代	女性
16	商店街の自然食品店では姿を見ただけで出てきてくれたり、パンの日がいつか教えてくれたりした。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
17	店の中を誘導してくれて商品を選んでくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、その他）	60代	男性
18	電気屋さんがとても筆談していただけるので助かります。	主な障害及び疾病が二つ以上（難聴・中途失聴、精神障害）	50代	男性
19	支払いに時間がかかるが、親切に対応してくれる。	その他	60代	女性

3.7.9 郵便局や銀行（モノ）18件

3.7.9.1 自動ドア（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	自動ドアはスタンダードだが、便利です。	下肢障害	60代	女性
2	自動ドアは本当に便利です。	上下肢障害	70代	女性
3	自動ドアは便利。	精神障害	40代	女性
4	自動ドアは便利。	主な障害及び疾病が二つ以上(難聴・中途失聴、下肢障害)	70代	女性

3.7.9.2 情報表示（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	耳マークがあって安心できる。	難聴・中途失聴	60代	男性
2	銀行によって耳マークを掲示してくれているところがあり、安心できる。	難聴・中途失聴	60代	男性

3.7.9.3 郵便局・銀行設備全般（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	店内の飾りつけなどいらないと言えないものもかまいませんが心がなごみます。	難聴・中途失聴	70代	女性
2	スロープがつけられていることが多い。	下肢障害	20代	女性
3	ハイカウンターとローカウンターがあって使いやすい。	下肢障害	20代	女性
4	書類を書く所が高い所が多いですが、一部のコーナーが低い所があるので助かります。（立って書く位置はほぼ高いです）	下肢障害	60代	女性
5	待ち時間が長い時、椅子へ座ると、立つ時、ひじ置きがあると助かります。	下肢障害	80代	女性
6	中国銀行本店は車で行きますが、バリアフリーで行きやすいです。	上下肢障害	60代	男性
7	銀行などは番号ふだをとって持っている番号を呼ばれてすぐすむ。	その他	80代	女性

3.7.9.4 郵便局・銀行サービス等全般（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	郵便局で住民票が発行できること。	難聴・中途失聴	40代	女性
2	銀行も郵便局もパソコンで振り込みが出来るようになりとても便利になりました。	下肢障害	60代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
3	身障者用、郵便物（帯封等）は割安で発送できる。	下肢障害	70代	男性

3.7.9.5 ATM 設備全般（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ATM の音声をはっきりしているのでききとりやすい。	難聴・中途失聴	70代	女性
2	ATM が出入り口の近くにあるのが便利。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性

3.7.10 郵便局や銀行（コト）31件

3.7.10.1 郵便局員、係員等（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	郵便局の窓口外の職員は、ATMを使用するときには、必ず手伝ってくれているので、振り込み間違いなども無く、とても助かっている。	全盲	60代	女性
2	高島郵便局はいつも親切にくださる。	全盲	70代	男性
3	郵便局では、いつも筆談をして頂きます（マスクされているのでぜんぜん聞こえないのです）筆談が一番安心できます。	難聴・中途失聴	70代	女性
4	コロナが始まったばかりの頃、郵便局の窓口を利用したらアメが入った袋を渡して下さった。小さなカードが添えてあり「今日も元気で！」とか書いてあって、とても気持ちが慰められて嬉しかった。	難聴・中途失聴	70代	女性
5	重い物を送ろうと出入口まで何とか引きずっていたら、局員さんがあわてて出ていらして！	上下肢障害	70代	女性
6	行きつけの郵便局ではすぐに筆談で応じて下さっている。	主な障害及び疾病が二つ以上（ろう、言語障害）	40代	女性
7	〒（郵便局）はとても筆談してくれます。	主な障害及び疾病が二つ以上（難聴・中途失聴、精神障害）	50代	男性

3.7.10.2 銀行員、係員等（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	信用金庫さんでは、毎年、障害を持ったお客様の対応について学んでくださっているの、みなさん対応が良い。	全盲	60代	女性
2	銀行員さんはとても親切にカードの事など教えて下さいます。	下肢障害	70代	女性
3	銀行、入口のところに案内人がいるのが良い（尋ねやすい）。	主な障害及び疾病が二つ以上（ろう、言語障害）	60代	女性

3.7.10.3 郵便局員、銀行員等全般（21件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	代筆など親切に対応してくれる。	全盲	50代	女性
2	代筆してくれたり、丁寧に説明してくれる。	全盲	60代	男性
3	代筆してくれたり親切にしてくれる。	全盲	60代	女性
4	ATMの使い方を教えてくれたので、今は一人で使えるようになった。	全盲	60代	女性
5	代筆をお願いしたら快く対応してくれる。	弱視	60代	女性
6	こちらからお願いすれば、親切に対応してくれる。	弱視	70代	女性
7	代筆をしてくれるなど親切に対応してくれる。	弱視	70代	男性
8	筆談で対応して下さい。イヤな顔をせずについていねいに書いてくださる。	ろう	60代	女性
9	郵便局も銀行も気持ちよく筆談対応をして頂ける。	難聴・中途失聴	60代	男性
10	わかりやすくゆっくり説明して下さるので「え、どうすればいいの？」と思うことがなくなりました。	難聴・中途失聴	70代	女性
11	声かけをしてくれて手伝ってくれるので助かります。	上下肢障害	20代	男性
12	受付台が高いところしかなかった時、こちらに出てきて対応してくれた。	上下肢障害	40代	女性
13	他の人と区別なくやってくれる。	上下肢障害	70代	男性
14	小包みの時には、車までとりに来てくれる。	難病（リウマチ）	70代	女性
15	配達員も声をかけ、内まで届けてくれる。	難病（リウマチ）	70代	女性
16	窓口がやさしく対応してくれる。	精神障害	40代	女性
17	親切に説明して頂いた。	精神障害	50代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
18	ご用件はなんですかと声をかけてくれる。案内してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
19	代筆してくれたり、丁寧に説明してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、その他）	60代	男性
20	職員さんが丁寧に対応してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、難聴・中途失聴）	70代	男性
21	分からないことを尋ねると親切に対応してくれる。	その他	60代	女性

3.7.11 岡山市（内）の施設（公民館や図書館など）（モノ）22件

3.7.11.1 図書館・公民館（9件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	県立図書館と連携しているので県立図書館の本が予約できたり返却できること。	難聴・中途失聴	40代	女性
2	雑誌がゆっくり読めることと、雑誌のバックナンバーが借りれること。	難聴・中途失聴	40代	女性
3	どの公民館も子供のおむつ換えスペースがある	難聴・中途失聴	40代	女性
4	地元の図書館に本を殺菌消毒する装置が設置されて良かったと思う。	難聴・中途失聴	70代	女性
5	公民館も図書館もバリアフリーでトイレも障害者用が整備されており、とても便利に利用させてもらっています。	下肢障害	60代	女性
6	図書館が近くにないが本の貸し出しをしてくれるサービスのある公民館を利用している。本の返却時に棚になおせないのを職員の方がなおしてくれた。	上下肢障害	40代	女性
7	操山公民館で図書館が広く使いやすい。	精神障害	40代	女性
8	県立図書館では貸出期間が長くなっている。ネットで予約もできる。分類がきちりしているので探しやすい。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
9	県庁前の図書館でかりた本が、金川御津公民館の中の図書館で返せる事。	無回答	60代	女性

3.7.11.2 地域のセンター、会館（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	福祉文化会館で行事を開催するとき、朝、開館前に玄関の位置を知らせるチャイムを鳴らしてくれるので、迷わずに玄関へたどりつけるのでありがたい。	全盲	60代	男性
2	NPO 会館（きらめきプラザ）は車椅子駐車場はかなり台数もあり、屋根のあるところも多いので良いです。	下肢障害	60代	女性
3	岡山市中央福祉事務所の来た順の番号札を取るの、自分の順番がわかるので良いです。	下肢障害	80代	女性
4	二日市の障害センターの体育が障害者の人は無料で使える。	精神障害	40代	女性
5	ふれあいセンターで本を借りれる。ホールが広い。無料バスがあり便利。	精神障害	40代	女性
6	ふれあいセンターはいろいろな講座やスポーツジムが安く利用できてありがたい。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性
7	岡山市障害者体育センターをよく利用させてもらっています。スポーツをする環境が整っていて利用しやすい。願わくば、空調があるとうれしいです。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、発達障害）	10代	女性

3.7.11.3 施設全般（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	耳マークが掲示してある。	難聴・中途失聴	60代	男性
2	車椅子用の検索パソコンを置いてくれているので使いやすい。	下肢障害	20代	女性
3	〇〇教室など受講費が安い。	下肢障害	70代	男性
4	テレビ電話もついてよい。	主な障害及び疾病が二つ以上（ろう、言語障害）	60代	女性

3.7.11.4 触覚表示（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	岡山市から来る郵便物には、〇の中に岡山の岡の文字が入った印がついているので、他の郵便物特別ができて助かっている。	全盲	60代	女性

3.7.11.5 病院 (1 件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	雨の日の病院の車椅子駐車場は屋根があり、本当に助かります。(私の利用している病院は日赤です。もう少し台数が多くあると良いのですが・・・)	下肢障害	60代	女性

3.7.12 岡山市 (内) の施設 (公民館や図書館など) (コト) 29 件

職員・係員、施設関係者全般 (29 件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	マイナンバーカードを作る時、親切にもらった。	全盲	50代	女性
2	代筆や代読してくれたり、目的の窓口へ誘導してくれたり、親切にしてくれる。	全盲	60代	男性
3	みなさん、親切です。	全盲	60代	女性
4	操山公民館はいつも親切にしてください。	全盲	70代	男性
5	記入欄の文字が見えにくいと言えば、丁寧に対応してくれる。	弱視	50代	男性
6	どこに行かれますか？すぐ声を掛けてくれる。	弱視	70代	女性
7	エレベーターへ誘導やエレベーターのボタンを押してもらえる。	弱視	70代	女性
8	親切に対応してくれる。	弱視	70代	女性
9	困っていることを告げると、親切に対応してくれる。	弱視	70代	男性
10	手話のできる職員が少ない。筆談で会話することが多い。	ろう	60代	女性
11	県立図書館では、筆談対応、探し物など、気持ちよく対応して頂けて、助かります。	難聴・中途失聴	60代	男性
12	免許センターでは講習は字幕等がありませんが、対応はよく配慮して頂けていると感じます。	難聴・中途失聴	60代	男性
13	耳マークが掲示してあり、筆談対応していただくと分かり安心できる。	難聴・中途失聴	60代	男性
14	耳が不自由ですと伝えた所、一人の方が手話の勉強をされました。びっくり本人より上手になりました。	難聴・中途失聴	70代	女性
15	南市役所で手が動き言葉と一緒に表現しました。するとすぐに「通訳」の方が来られてびっ	難聴・中途失聴	70代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	りました。ありがとうございました。どうしても聞き間違いや声のかけられた方向、自分は低音が難しいなど聞こえないことをカバーすることに「情報」を集めています。でもやっぱり助けは必要です。自然の流れの中で過ごすことができたなら幸せです。福祉の向上に私達もできることがあれば協力をおしきません。よろしくお願ひします。			
16	男女さんかく施設でのスタッフさんはいつ行ってもやさしく接してくれます。	下肢障害	60代	女性
17	手がとどかない所とかは手伝ってくれます。	上下肢障害	20代	男性
18	本の返却時に棚になおせないのを職員の方がなおしてくれた。	上下肢障害	40代	女性
19	公民館のスタッフが笑顔で挨拶してくれる（光南台公民館）。ゆるやかな見守りが気を使わなくてとても楽です。	上下肢障害	60代	男性
20	桑野みどりの家に定期的に通うが、危険の無いようにきちとしてある。	上下肢障害	70代	男性
21	手押し車を見つけたら、すぐに対応してくれる。	難病（リウマチ）	70代	女性
22	筆談の用意がしていたのにはよかった。	主な障害及び疾病が二つ以上（ろう、言語障害）	60代	女性
23	岡山市障害者体育センターをよく利用させてもらっています。準備や片付けを手伝ってくれるので助かります。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、発達障害）	10代	女性
24	親切に対応してくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、その他）	60代	男性
25	これは70代女性の体験ですが、コロナ下で講座が完全に中断しててコロナの状況が少し一段落した時に今後どの様な方向で進めるのが良いのかメンバーが集まってきめることになった時、公民館の方が色々な考え方や方法etcについてモデルを示して下さりきめることはもちろん自分達で私達に合った無理のないように判断して下さいと教示して下さったこと。	主な障害及び疾病が二つ以上（知的障害、発達障害）	40代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
26	図書館をよく使用します。そちらは障害者対応が出来てとても便利です。	主な障害及び疾病が二つ以上(難聴・中途失聴、精神障害)	50代	男性
27	愛想良く親切に対応してくれる。	その他	60代	女性
28	公民館に行って、こまった事を人と話したら、同じように教えていただく事や、会話から人と人の話し合いが出て、又たのしみがふえる。おてだまを公民館でかつていたら、しない人がこられ話しをしていたら、絵手紙の先生だったので私の顔をハガキに書いてくださってプレゼントして下さった。とてもよいきねんになりました。今でもはっています。コロナの前です。	その他	80代	女性
29	プールでの歩行リハビリとても良いです。ふれあいの係の人みなさん親切です。	その他	80代	女性

3.7.13 岡山市内でのモノ 19件

3.7.13.1 施設全般 (13件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	マンションとか工事現場で簡易的的点字ブロックが設置されている。	弱視	70代	女性
2	バリアフリーになっている所が多くなった。	弱視	70代	女性
3	大学で、スロープや車椅子トイレを作ってくれた。車椅子トイレには、便座にすわったまま使える水道をつけてくれたので、導尿の時にすごく助かる。	下肢障害	20代	女性
4	障害者用の駐車スペースが増えてきて近くに車を止めて行けるで、とても助かっています。最近のマナーの悪い人も減ってきているように思えます。	下肢障害	60代	女性
5	リフト付きのバス(車椅子での旅行にはかせません。便利です。)	下肢障害	60代	女性
6	大きい施設は大体多目的トイレがあり、助かっている。	上下肢障害	40代	女性
7	花火大会を福祉文化会館で無料で使えた。	精神障害	40代	女性
8	障害者福祉大会があること。	精神障害	40代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
9	岡山市障害者自立支援協議会があること。	精神障害	40代	女性
10	障害者用のトイレが増えた。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、発達障害）	10代	女性
11	町中へ遊び買い物をしますが案内図が大きく出てる所がありわかりやすいです。しかし、決まった場所しかないので特に図書館の近くや病院の近くにも案内図があればいいかなと思っていますが、スマホ見れば良いのですが、見ながら歩くとスマホに集中してしまいなにしろ耳が聞こえないので回りが見えてこないのがハッパとする事はあります。	主な障害及び疾病が二つ以上（難聴・中途失聴、精神障害）	50代	男性
12	ショッピングモールの車椅子用の駐車場が登録制でスペースも広くとめやすい。	その他	20代	男性
13	比較的新しい建物は障害者用トイレが広く大きなバギーでも使いやすい。	その他	20代	男性

3.7.13.2 利用サービス全般（6件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	きらめきプラザを利用する場合、岡山駅とプラザの間を送迎してくれるサービスが始まった。雨の日などは、最寄りのバス停から歩くのが大変だったので、とても助かる。	全盲	60代	女性
2	え〜んじゃネットを活用している。	精神障害	40代	女性
3	もっこカードのサービス。	精神障害	50代	女性
4	今年は電話リレーサービスを週に1回位の頻度で使うようになり、岡山市内のいろんなお店、多くの人があるサービスを知ることができて良かったと思うし、自由に話したり、聞きたい事もいろいろ聞いてしかも短時間で終われるし、相手の言葉が手話通訳者を通じて理解できるし、ニュアンスも伝わってくる。今後もそのサービスをどんどん使って知名度を上げていきたい。	主な障害及び疾病が二つ以上（ろう、言語障害）	40代	女性
5	生協の宅配サービスが使いやすい、障害者は配達料が半額。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
6	コロナ禍となり以前から家中で過ごしていた為、色々な事（ネットなど）がより充実したので、家でできることが増えた。	その他	20代	男性

3.7.14 岡山市内でのコト 28件

3.7.14.1 地域住民（10件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ちかごろ、町を歩いていても声を掛けてくれたり、誘導してくれたりすることが多くなったような気がする。	全盲	50代	女性
2	岡山市内へ通勤しているが、皆さん親切に声をかけてくれたりするので、ありがたいです。	全盲	50代	女性
3	補助犬法が制定されたことと、補助犬についてマスコミがいろいろな形で報道してくれていることで、盲導犬に声をかけたり、触ったりする人が減ってきているように思う。「あの犬はね、目の悪い人たちのために働いている良いわんちゃんだから、そっと見ていてあげようね」と小さな子どもたちに、話しかけている親御さんによく出会います。そんなとき、盲導犬のことを正しく知ってくれている人たちが増えたんだなあ嬉しくなります。	全盲	60代	女性
4	表町や駅前商店街に点字ブロックの敷設をお願いしたとき、関係の皆さんが好意的に接してくださった。	全盲	70代	男性
5	最近は声掛けが多くなったと感じる。	弱視	70代	女性
6	数年前、岡山駅一番街で使い始めたばかりの補聴器を触っていて落としていたことに気が付きませんでした。買ったばかりだったので一応もしやと警察署に届け出ました。なんとありがたいことに踏まれても、壊れてもせず、拾って届けて下さっていました。若い人には補聴器の意識すらないと思いますがよく気が付いて届けて下さったと感謝しています。	難聴・中途失聴	70代	女性
7	道路で動けなくなった時、通りがかりの車の方が助けてくれました。	上下肢障害	20代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
8	一度だけ、息子が高校生の時、街中で自転車が歩道にあふれて通りにくそうにしていた時、見た目恐ろしそうな人が自転車を片付けて「気を付けて行けよ」と言ってくれたことがあり優しい人もいと感激しました。障害者がもっと街に出ていくこともまだまだ必要だと思います。	主な障害及び疾病が二つ以上（弱視、上肢障害）	30代	男性
9	町を歩いていても声をかけてくれたり、横断歩道で誘導してくれたり、皆さん親切にしてくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、その他）	60代	男性
10	地域の人が親切にしてくれる。	主な障害及び疾病が二つ以上（全盲、難聴・中途失聴）	70代	男性

3.7.14.2 医師・看護師（8件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	総合病院で目的の場所へ案内してくれる。大きな病院は弱視者には分かりにくいので案内があると助かります。	弱視	70代	男性
2	私のかかりつけ医の内科医は筆記して下さるので、安心して受診出来ます。	難聴・中途失聴	80代	女性
3	行きつけの眼科でも看護師さんが先生の言われた事を もう一度くわしく書いて下さいます。	難聴・中途失聴	80代	女性
4	大病院では中々出来ないと思いますが、老人が多くなる時代ですので、どこでも筆記して下さるとたすかります。	難聴・中途失聴	80代	女性
5	検診の時、バリウムの検査が難聴者にも気やすく受けれる機械が出来るとよいと思います。一年の大仕事です。放送が聴こえないのですから。今はかかりつけの病院で看護師さんにひっくり返してもらっています。感謝です。	難聴・中途失聴	80代	女性
6	コロナ対策をされながら リハビリが受けれるようになったこと緊張が強いのでリハビリが受けれないと体がしんどいです。	上下肢障害	20代	女性
7	郵便局、銀行と同様に病院の受付で中から出てきて対応してくれた。	上下肢障害	40代	女性
8	家の近くの開業医の先生が最近特に親切になったと感じる。内科医や歯科医の先生です。	無回答	60代	女性

3.7.14.3 生活全般（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	盲導犬への理解者が増えてきた。	全盲	60代	女性
2	20年間これと言ったことはなかったが、①岡山市視覚障害者協会：会長：バス旅行は素晴らしい。	全盲	70代	男性
3	20年間これと言ったことはなかったが、ふれあいセンターの講座：音楽の扉：先生は素晴らしい。	全盲	70代	男性
4	チケット売り場や案内所で筆談対応していただけたのは大変助かりました。あいサポート運動が広まれば、ずっと住みやすい街になると思います。	難聴・中途失聴	60代	男性
5	美容院の自動ドア、電動車椅子で通りすぎるまで、閉まらないように気にかけてくれる。車椅子のままカットをしてくれる。	上下肢障害	20代	女性
6	エレキバンドが練習したりカラオケで利用するスタジオ。（K.K.スタジオ）南区豊成。防音の関係で少し地面を掘っているので入口とスタジオの入り口には3段の階段がありますが、バリアフリーではまったくないですが、スタジオのオーナー家族がいろいろ介助してくれてスタジオ内に安全に入ることができ演奏が聴けてたのしかったです。	上下肢障害	60代	男性
7	眼鏡屋さんで補聴器の電池を安く買えたり、状態をよく見てくれたりする。	主な障害及び疾病が二つ以上（上下肢障害、言語障害）	50代	男性

3.7.14.4 教育施設（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	岡山市のかなりや学園は全国初の難聴児童園施設なので、良い先生がいて通うことができることに恵まれている。	難聴・中途失聴	40代	女性
2	学校で生活する時、先生方や友達がとても良くてくださるのが本当にありがたいです。	上下肢障害	10代	男性

3.7.14.5 ヘルパー（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ヘルパーさんがよくしてくれるので、助かります。	その他	60代	女性

4.今後の課題

地域における良かったこと調査は、良かったことを継続することと、他地域の取り組みを参考にし、よりよいものにしていくことを目的としている。そのためには多くの人々に調査結果を知っていただくことが必要である。今年度の結果については、情報誌での調査結果の公表やウェブサイトを活用し普及・啓発を行ったが（図 11, 図 12）、より多くの人々に理解していただくためにはさらに有効な普及方法を検討していくことが重要である。

また良かったこと調査では、改善してほしいこと、不便なことについての声も寄せられている。検討が必要な事項については、場面や状況を整理し、解決方法を検討していく方向である。

地域における良かったこと調査報告

2013年から本格的に開始した良かったこと調査も8回目を迎えました。
良かったこと調査は、心地よい人やモノのかかわりを、日々の暮らしの中や様々な地域で広げていくことを目的としています。
本誌では2020年度に行った「地域における良かったこと調査」から、沖縄編（沖縄編）、岡山編（岡山編）の結果を一部紹介します。

沖縄編

NPO法人VIAアプリーネットワーク会議（沖縄県沖縄市）が中心となって、沖縄県、沖縄県内の障害者団体、関連団体13団体にご協力をいただき調査を実施しました。調査概要は以下の通りです。

全回答者数：71名
(内訳)

- 性別：女性33名、男性34名、無回答3名、その他1名
- 年代：10代5名、20代6名、30代9名、40代8名、50代18名、60代15名、70代5名、無回答5名
- 居住地：沖縄市24名、那覇市21名、宜野湾市6名、八重瀬町5名、うるま市3名、南風原市2名、糸満市2名、中城村・読谷村・西原町・浦添市それぞれ1名ずつ計4名、無回答4名

【駅や交通機関】

- 毎週バスに乗るのですが、弱視でバスの番号が見えなくて、通るバス1台1台とまってもらって番号を聞いていますが、今では運転手さんが私のことを見てくれて、バスの番号を放送して停まってくれるようになりました。（弱視 10代女性）
- モノレールで駅を出るまで階段がないので移動しやすい。（精神障害 50代女性）
- 他の人がいたけど、降り終るまでまわってしてくれた。急がしたりせずまわってくれた事が嬉しかった。（下肢障害 40代男性）
- 沖縄イコール観光地と言う事で、色々な所にスロープ、多目的トイレが大きかったり広かったりと、きれいに設備されてきて助かります。（10代下肢障害のおさんの母親）

【飲食店】

- 回転寿司等、車椅子用のテーブルが用意されていてうれしいです。（10代下肢障害のおさんの母親）
- 行きつけのお店で、自分達を障害者ではなく、普通のお客として接してくれたこと。（弱視・上下肢障害 30代男性）

【スーパーやコンビニエンスストア】

白杖をもって入店すると店員さんがばつと出てきてなにかお手伝いしましょうかと聞いてくれる。（全盲 50代男性）

【全般】

場所問わず、子供を連れて行きやすくしてくれているのは、お母さん達にとっては、とても助かりますし、その場所に行く事によって親子連れで楽しめたらすごくうれしいですね。今後、そのような所がもっと増えるといいですね（10代発達障害のおさんの母親）

岡山編

NPO法人まちづくり推進機構岡山（岡山県岡山市）が中心となって、岡山市、岡山市内の障害者団体8団体のご協力をいただき調査を実施しました。調査概要は以下の通りです。

全回答者数：83名
(内訳)

- 性別：女性55名、男性28名
- 年代：10代2名、20代4名、30代2名、40代10名、50代8名、60代24名、70代26名、80代7名
- 居住地：岡山市北区31名・中区25名・東区12名・南区7名、倉敷市3名、瀬戸内市・備前市それぞれ1名ずつ計2名、無回答3名

【駅や交通機関】

- バスで空席に案内してくれる。駅では駅員さんが誘導してくれる。一般の人とも声をかけてくれる。（全盲 60代男性）
- バスの運転手さんが、バスカードの残金を言ってくれる。（弱視 70代女性）

【飲食店】

マスクをかけたまま話す店員さんがほとんどなので「耳が聞こえません」と（身振りで）話したら、気づいて筆談して下さる店員さんもいて良かったと思った。昔は聴覚障害者に対するコミュニケーションとか、あまり理解できない人もほとんどでしたが、今は時代が変わり伝達方法を考えて応じて下さる人も多くなったと思いました。（ろう 60代女性）

【スーパーやコンビニエンスストア】

- 高い棚の上の物を取ってくれる。レジのカウンターの外に出てきて、買った物を渡してくれる。（下肢障害 20代女性）
- 写真の現象の時やFAXの仕方をもっと教えていただき、とてもありがたかったです。（精神障害 50代女性）
- 行きつけのスーパーでは、私の事を耳の聞こえない人と知っているの、QRコードで支払いの時、「ピッ」と鳴ったよOK」と身振りで言ってくれたのが嬉しい。（ろう 40代女性）
- 「おつりは千円札だけにしようか？」と尋ねてくれた。
- 5千円札が選じると間違えることがあるので、ほかの店ではこちらから要求しているが、応じてくれる店とくれない店がある。店員さんから言われたのでうれしかった。（全盲 60代女性）

【商店街】

洋服店で、車いすが入ることができる試着室が多くなった。（下肢障害 20代女性）

良かったこと調査（沖縄編、岡山編）の詳細は、共用品推進機構ウェブサイトにて2021年5月以降に公開予定です。
https://www.kyoyohin.org/ja/research/report_goodthings.php

協力：一般財団法人日本児童教育振興財団

図 11：情報誌『インクル』に掲載した記事



図 12：共用品推進機構ホームページ

https://www.kyoyohin.org/ja/research/report_goodthings.php

5. アンケート調査票（参考）

アンケート調査票に記載した主な事項は以下の通りである。

①各地域で行う目的を示したあいさつ文

②良かったこと調査の質問項目

質問の回答数、回答上の注意点を記載。

③共通の質問項目（回答者属性）

性別、年代、居住地（町名まで）、障害及び疾病、使用している補助具、福祉用具、手話通訳等を記載。障害及び疾病の内訳は以下の通りである。

全盲、弱視、ろう、難聴・中途失聴、盲ろう、上肢障害、下肢障害、上下肢障害、言語障害、失語症、難病（リウマチ）、難病（パーキンソン病）、知的障害、発達障害、精神障害、認知症、その他（自由回答）

④（地域名）の街で出会った良かったモノやコトについて（自由記述）

④a.交通機関（モルール、バス、タクシー）の良かったモノやコト

④b.飲食店の良かったモノやコト

④c.スーパーやコンビニエンスストアの良かったモノやコト

④d.商店街やショッピングモールの良かったモノやコト

④e.郵便局や銀行のよかったモノやコト

④f.沖縄県の施設（公民館や図書館など）やサービスのよかったこと

④g.その他の良かったモノやコト

⑤個人情報保護について

個人情報について留意することについて記載。



本件についての問い合わせ先

『地域における良かったこと調査報告書
-沖縄県、岡山市における良かったこと調査結果を中心に-』

2021年3月

〒101-0064 東京都千代田区神田猿楽町 2-5-4

発行：公益財団法人共用品推進機構

電話：03-5280-0020 / ファックス：03-5280-2373

本調査は一般財団法人日本児童教育振興財団の協力を頂き実施しました。